



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT
**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ
D'ALLOTJAMENTS I
RESTAURACIÓ**

Coordinació: LÓPEZ LLENA, MIQUEL

Any acadèmic 2019-20

Informació general de l'assignatura

Denominació	ORGANITZACIÓ I GESTIÓ D'ALLOTJAMENTS I RESTAURACIÓ			
Codi	102627			
Semestre d'impartició	1R Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
Caràcter	Grau/Màster	Curs	Caràcter	Modalitat
	Doble titulació: Grau en Administració i Direcció d'Empreses i Grau en Turisme (ADETUR 2016)	3	OBLIGATÒRIA	Presencial
	Doble titulació: Grau en Administració i Direcció d'Empreses i Grau en Turisme (ADETUR 2019)	2	OBLIGATÒRIA	Presencial
	Grau en Turisme	3	OBLIGATÒRIA	Presencial
Nombre de crèdits assignatura (ECTS)	6			
Tipus d'activitat, crèdits i grups	Tipus d'activitat	PRAULA		TEORIA
	Nombre de crèdits	2.4		3.6
	Nombre de grups	1		1
Coordinació	LÓPEZ LLENA, MIQUEL			
Departament/s	ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES			
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.			
Idioma/es d'impartició	Català			
Horari de tutoria/lloc	Natalia dimarts i dimecres de 12:00 a 14:00 h			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
LÓPEZ LLENA, MIQUEL	miquel.lopez@udl.cat	6	

Objectius acadèmics de l'assignatura

Amb aquesta assignatura es pretén que l'estudiantat assoleixi els objectius següents:

- Analitzar i aprendre les diferents formes d'explotació de les empreses turístiques.
- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'allotjament i restauració.
- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en un empreses d'allotjament i restauració.
- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per identificar i valorar els avantatges i inconvenients que representen per al turisme i concretament per als allotjaments i la restauració.
- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en empreses de serveis d'allotjament i restauració.
- Capacitar-se per dirigir empreses de serveis turístics
- Tenir una marcada orientació de servei al client.
- Capacitat d'anàlisi i síntesi.

Competències

Competències estratègiques de la Universitat de Lleida

- Domini de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

Objectius

- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.

- Correcció en l'expressió oral i escrita

Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.
- Respecte als drets fonamentals d'igualtat entre homes i dones, a la promoció dels Drets Humans i als valors propis d'una cultura de pau i de valors democràtics.

Competències específiques de la titulació

- Exercir les funcions relacionades en les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.

Objectius

- Saber diferenciar els tipus d'agències de viatges del mercat actual i les funcions que en

desenvolupen.

- Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i responent als canvis de l'entorn en què opera.

Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris en una empresa d'intermediació.
- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'intermediació turística.

- Aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.

Objectius

- Estudiar la utilitat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.

Competències transversals de la titulació

- Capacitat d'organitzar i planificar.
- Ser capaç de treballar i d'aprendre de manera autònoma i simultàniament interactuar adequadament amb els altres, cooperant i col·laborant.

Objectius

- Descriure el procediment operatiu de les empreses d'intermediació turística.

- Actuar en base al rigor, al compromís personal i amb orientació a la qualitat.

Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.

- Treball en equip i lideratge.

Objectius

- Saber planificar, redactar i presentar les fases del procés productiu d'un viatge combinat.

Continguts fonamentals de l'assignatura

Continguts de la matèria

PART 1 GESTIÓ D'ALLOTJAMENT

1. Gestió operativa interna

1.1. Recepció

1.2. Alimentació i begudes

1.3. Departament de pisos i manteniment

1.4. Departament administració

- 1.5. Departament comercial
- 2. Gestió del client
- 3. Distribució hotelera(comercialització i màrketing online)
- 4. Revenue Management/ Yield Management
- 5. Gestio financera
- 5.1Compte d'exploació
- 6. altres
- 6.1 Gestió de recursos humans
- 6.2 Gestió medioambiental
- 6.3 Gestió de prevenció de riscos laborals
- 6.4 Legislació hotelera

PART 2 GESTIÓ DE LA RESTAURACIÓ

- 7 Gestió dels serveis de restauració
 - Restaurants
 - Restaurants-bars
 - Serveis de catering i banquets
- 8. Ofertes Gastronòmiques
- 9.La direcció dels serveis de restauració
 - El Price Engineering
 - El Menu Engineering
 - Yield Managment

Eixos metodològics de l'assignatura

Fechas (Semanas)	Descripción	Actividad Presencial	HTP (2) (Horas)	Actividad trabajo autónomo	HTNP (3) (Horas)
1-2	- Introducció - Gestió Operativa dels departaments d'un hotel	-Classe magistral -Sortida hotel Zenit -Casos pràctics	7 h		20 h

Fechas (Semanas)	Descripción	Actividad Presencial	HTP (2) (Horas)	Actividad trabajo autónomo	HTNP (3) (Horas)
3	- El client - Diferents tipus de clients	-Classe magistral -Casos pràctics	3'5 h		7 h
4-5	- Distribució hotelera i Màrqueting Online - Revenue Managment	- Classe magistral - Casos pràctics	5'5 h		13 h
5-6	- Gestió financera: Gastos, Pressupostos i Compte d'exploració	- Classe magistral -Casos Pràctics -Sortida hotel Zenit	5 h		10 h
7-8	- RRHH i Medioambiental - Riscos Laborals - Legislació - Vocabulari Científic	- Classe magistral	7 h		7'5 h
9	-Avaluació		2'5 h		2'5 h
10-11	<i>Gestió dels serveis de restauració</i> <ul style="list-style-type: none">• Les empreses de restauració• La direcció dels serveis de restauració.	Classe magistral, pràctiques, exercicis i sortida tècnica	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
12-13	<ul style="list-style-type: none">• Ofertes gastronòmiques• Cost dels productes elaborats	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
14-15	<ul style="list-style-type: none">• El preu• El Price Engineering• El Menu Engineering• Yield Managment	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
16	Avaluació	Presentació treball	2		5
17	Avaluació	Prova objectiva de continguts	3		

Sistema d'avaluació

Descriure el procediment operatiu i calcular els costos de les empreses d'allotjament i restauració. Capacitar-se per dirigir empreses de serveis turístics.	Prova objectiva de continguts 25%	Setmana 17	O	I	La nota mínima per poder fer la mitjana ponderada amb la resta d'activitats és un 4.
Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi. Saber organitzar, planificar i treballar en equip. Correcta expressió escrita.	Pràctiques i exercicis	Setmana 16	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral	Pràctiques i exercicis 7%	Setmana 15	O	G	
Resolució d'exercicis pràctics	Pràctiques i exercicis	Durant el semestre	V	I	
Participació a classe, assistència a conferències i sortides	Intervencions dirigides 8%	Durant el semestre	V	I/G	

(1)Obligatòria / Voluntària (2)Individual / Grupal

Aclariments

Els alumnes que per qualsevol causa, no facin alguna de les activitats que donen qualificació tindran un 0 en aquest apartat.

Per superar l'assignatura l'alumne haurà d'haver obtingut un nota mitja final de les proves igual o superior a cinc, sempre que s'hagi tret com a mínim un 4 de la segona prova de l'avaluació continua.

Quan l'alumne no hagi finalitzat l'avaluació continuada de la matèria, però hagi realitzat activitats d'avaluació que suposin igual o menys del 50% de la qualificació global de l'assignatura, assolirà una qualificació final de "NO PRESENTAT".

D'acord amb l'art. 3.1 de la normativa d'avaluació de la UdL, l'estudiant no pot utilitzar, en cap cas, durant la realització de les proves d'avaluació, mitjans no permesos o mecanismes fraudulents. L'estudiant que utilitzi qualsevol mitjà fraudulent relacionat amb la prova i/o porti aparells electrònics no permesos, haurà d'abandonar l'examen o la prova, i quedarà subjecte a les conseqüències previstes en aquesta normativa o en qualsevol altra normativa de règim intern de la UdL.

Avaluació alternativa

En cas que un/a estudiant acrediti documentalment la seva impossibilitat d'assistir a les activitats programades dins l'avaluació continuada (per treball remunerat, segona o ulterior matrícula de l'assignatura, conciliació de la vida laboral i familiar i estades de mobilitat) podrà optar per una prova única de validació de competències i coneixements que es realitzarà el dia i en l'horari establert al calendari d'avaluació del Grau per a la prova final de l'avaluació ordinària. La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans de 31 d'octubre de 2017 amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

A la següent pàgina web de la Facultat podreu trobar el document que heu d'omplir i lliurar al professor responsable de l'assignatura

<http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/.galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-davaluacio-alternativa.pdf>

Bibliografia i recursos d'informació

Bibliografia Bàsica

- Albert, I. (2010). *Intermediació turística*. Barcelona: UOC
- Borja, L./ Gomis, JM (2009). *El nuevo paradigma de la intermediación turística*. Madrid: Piràmide.
- Cavanillas, S.; Tur, M.N.; Benito, M.T.; Suinaga, C. (2002). *Turismo y comercio electrónico. La promoción y contratación on line de servicios turísticos*. Granada: Comares ("Derecho de la Sociedad de la Información").
- Alcaraz, B. (2002). *Los canales de distribución en el sector turístico*. Madrid: ESIC.
- Fumero, A.; Roca, G. (2007). *Web 2.0. Madrid*. Madrid: Fundación Orange.
- Sanz, C. (2005). *Régimen Jurídico-Administrativo de la intermediación turística*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Valls, J. F. (2008). *Fenómeno Low cost. El impacto en el factor precio*. Barcelona: Deusto