



Universitat de Lleida

DEGREE CURRICULUM
**ACCOMODATION AND
RESTAURANT MANAGEMENT**

Academic year 2013-14

Subject's general information

Subject name	ACCOMODATION AND RESTAURANT MANAGEMENT
Code	102627
Semester	1r Q Avaluació Continuada
Typology	Obligatòria
ECTS credits	6
Theoretical credits	0
Practical credits	0
Department	ADMINISTRACIO D'EMPRESES I GESTIO ECONOMICA DELS RECURSOS NATURALS
Important information on data processing	Consult this link for more information.
Language	Catalan
Office and hour of attention	Natalia dimarts i dimecres de 12:00 a 14:00 h

Miquel López Llana
Natalia Daries Ramón

Learning objectives

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.

Competences

University of Lleida strategic competences

- Correctness in oral and written language.

Goals

- Ability to analyze and synthesize.

- Master Information and Communication Technologies.

Goals

- Study the usefulness of information technology and communication (ICT) to identify and assess the advantages and disadvantages they pose specifically for the tourism and accommodation and catering.

Degree-specific competences

- Create and direct a tourist service business which attends and responds to the surroundings in which it operates.

Goals

- Analyze and learn different forms of operation of tourism enterprises.
- Describe the operating procedure of the accommodation and catering companies.
- To manage the human and technical resources necessary utilities accommodation and catering.

- Undertake the functions tied to the different functional areas of a touristic business and institutions.

Goals

- Analyze and learn different forms of operation of tourism enterprises.
- Describe the operating procedure of the accommodation and catering companies.

- Having a strong customer service orientation.
- Apply instrumental techniques in the analysis and resolution of business problems and the making of decisions.

Goals

- Study the usefulness of information technology and communication (ICT) to identify and assess the advantages and disadvantages accounting for tourism and specifically for accommodation and catering.

Degree-transversal competences

- Ability to organise and plan.
- Team work and leadership.
- Be able to work and learn in an autonomous way and at the same time adequately interact with others through cooperation and collaboration.

Subject contents

Subject contents

Unit 1 The management of the accommodation

1. Companies tourist accommodation
 - a. Hotel establishments
 - b. Other accommodation establishments
2. Management reserve and Reception Operations and processes data protection, deposit, overbooking,.
3. Yield management
4. Tourism trends
5. Chains

Unit 2 Management restoration services

1. Catering companies
 - a. Restaurants
 - b. Restaurants bars
 - c. Catering and Banquet
 - d. Nightlife
2. The management of catering services
3. Restoration on site
4. Management facilities. Its current importance
5. Health and safety in food handling

Unit 3 Impact of TIC inthe management services. The case of accommodation and catering

1. TIC techno-economic paradigm
2. TIC as a driver of change in tourism
3. Level of implementation of TIC from the perspective of demand
4. TIC sector accommodation and catering

Unit 4 Provision of service

1. The customer service in tourism enterprises
2. The opportunity complaints and customer reviews

3. As dealing with complaints
4. Customer satisfaction
5. The staff
6. The client
7. The management of the customer

Methodology

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
	Empreses turístiques d'allotjament				
9	Avaluació	Prova objectiva de continguts	3		
10-11	Gestió dels serveis de restauració <ul style="list-style-type: none"> • Les empreses de restauració • La direcció dels serveis de restauració. • Els pressupostos de l'empresa. • Anàlisi dels resultats de l'empresa. 	Classe magistral, pràctiques, exercicis i sortida tècnica	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
12-13	Gestió dels serveis de restauració <ul style="list-style-type: none"> • Cost del productes elaborats • El preu • El Price Engineering • El Menu Engineering 	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
14-15	Gestió dels serveis de restauració <ul style="list-style-type: none"> • La viabilitat d'explotació de l'empresa • El punt mort • Els inventaris. • Control de magatzem. 	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		

Evaluation

PART 2						
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		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.	Treball pràctic		Setmana 16	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral	Presentació treball		Setmana 15	O	G	
Resolució d'exercis pràctics	Pràctiques		Durant el semestre	V	I	
Participació a classe, assistència a conferències i sortides	Intervencions dirigides		durant el semestre	V	I/G	

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

Bibliography

Recommended bibliography

- Blanco, A. (2008). Atención al cliente. Madrid: Pirámide.
- Casanueva Rocha, C.; García del Junco, J.; Caro González, F.J. (2002). Organización y gestión de empresas turísticas. Madrid: Pirámide.
- Gallego, F. (2002). Gestión de hoteles, una nueva visión. Barcelona: Thomson/Paraninfo.
- Gallego, F. (2002). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes (pàg. 703). Madrid: Paraninfo.
- Gallego, M. A.; Casanueva, C. (2009). Empresas y organizaciones turísticas. Madrid: Pirámide.
- González Serrano, L; Talón Ballesteros, P. (2002). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Madrid: Síntesis.
- Ingold, A.; McMahon-Beattie, U.; Yeoman, I. (2002). Yield Management. Londres: Continuum.
- Jorge, A.; Fernández, N.; Mollón, M. (2002). Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería. Madrid: Prentice Hall.
- Martín Rojo, I. (2004). Dirección y gestión de empresas del sector turístico. Madrid: Pirámide.
- Martorell, O. (2002). Cadenas hoteleras. Análisis de las Top 10. Barcelona: Ariel.
- Mestres Soler, J. R. (1995). Técnicas de gestión y dirección hotelera (2a. ed., pàg. 397). Barcelona: Gestión 2000.
- Vogeler, C.; Hernández, E. (2002). El mercado turístico. Estructura, operaciones y procesos de producción. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.