



Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE
**ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE
ALOJAMIENTOS Y
RESTAURACIÓN**

Año académico 2013-14

Información general de la asignatura

Denominación	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN
Código	102627
Semestre de impartición	1r Q Avaluació Continuada
Carácter	Obligatòria
Número de créditos ECTS	6
Créditos teóricos	0
Créditos prácticos	0
Departamento/s	ADMINISTRACIO D'EMPRESES I GESTIO ECONOMICA DELS RECURSOS NATURALS
Información importante sobre tratamiento de datos	Consulte este enlace para obtener más información.
Idioma/es de impartición	Catalán
Horario de tutoría/lugar	Natalia martes i miércoles de 12:00 a 14:00 h

Miquel López Llena
Natalia Daries Ramón

Objetivos académicos de la asignatura

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.

Competencias

Competencias estratégicas de la Universidad de Lleida

- Dominio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Objetivos

- Estudiar la utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para identificar y valorar las ventajas e inconvenientes que representan para el turismo y concretamente para los alojamientos y la restauración.

- Corrección en la expresión oral y escrita

Objetivos

- Capacidad de análisis y síntesis.

Competencias específicas de la titulación

- Aplicar técnicas instrumentales en el análisis y solución de problemas empresariales y en la toma de decisiones.

Objetivos

- Estudiar la utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para identificar y valorar las ventajas e inconvenientes que representan para el turismo y concretamente para los alojamientos y la restauración.

- Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y respondiendo a los cambios del entorno en el que opera.

Objetivos

- Analizar y aprender las diferentes formas de explotación de las empresas turísticas.

- Describir el procedimiento operativo de las empresas de alojamiento y restauración.
- Saber gestionar los recursos humanos y técnicos necesarios en empresas de servicios de alojamiento y restauración.

- Desempeñar las funciones relacionadas en las distintas áreas funcionales de una empresa turística e instituciones.

Objetivos

- Analizar y aprender las diferentes formas de explotación de las empresas turísticas.
- Describir el procedimiento operativo de las empresas de alojamiento y restauración.
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

Competencias transversales de la titulación

- Capacidad de organizar y planificar.
- Trabajo en equipo y liderazgo.
- Ser capaz de trabajar y de aprender de forma autónoma y simultáneamente interactuar adecuadamente con los demás, cooperando y colaborando.

Contenidos fundamentales de la asignatura

1 La gestión del alojamiento

1. Las empresas turísticas de alojamiento
 1. Establecimientos hoteleros
 2. Establecimientos extrahoteleros
2. Gestión de la reserva y recepción: Operaciones y procesos; protección de datos, pago y señal, overbooking, .
3. *Yield management*
4. Tendencias turísticas
5. Cadenas hoteleras

2 Gestión de servicios de restauración

1. Las empresas de restauración
 1. Restaurantes
 2. Restaurantes-bares
 3. Servicios de catering y banquetes
 4. Locales de ocio nocturno
2. La dirección de los servicios de restauración
3. La restauración en un hotel
4. La gestión de banquetes. Su importancia actual
5. Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.

3 Impacto de las TIC en la gestión de los servicios turísticos. El caso de alojamientos y restauración.

1. Las TIC: cambio de paradigma tecnoeconómico
2. Las TIC como motor de cambio en la actividad turística
3. Nivel de implantación de las TIC desde la perspectiva de la demanda
4. Las TIC en el sector de alojamientos y restauración

4 Prestación del servicio

1. Atenció al client en les empreses turístiques
2. La oportunitat de les quejades, reclamacions i opinions dels clients
3. Com es atenen les reclamacions
4. La satisfacció dels clients
5. El personal
6. El client
7. La gestió de l'atenció al client

Ejes metodològics de la assignatura

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 dels 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

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
17	Avaluació	Prova objectiva de continguts	3		

Sistema de evaluació

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

Bibliografía y recursos de información

Bibliografía Básica

- 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