Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN

Coordinación: DARIES RAMON, NATÀLIA

Año académico 2016-17

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y... 2016-17

Información general de la asignatura

Denominación	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN
Código	102627
Semestre de impartición	1R Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA
Carácter	

Grado/Máster	Curso	Carácter	Modalidad
Grado en Turismo	3	OBLIGATORIA	Presencial

Número de créditos ECTS	6
Grupos	1GG
Créditos teóricos	0
Créditos prácticos	0
Coordinación	DARIES RAMON, NATÀLIA
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

Profesor/a (es/as)	Dirección electrónica profesor/a (es/as)	Créditos impartidos por el profesorado	Horario de tutoría/lugar
DARIES RAMON, NATÀLIA	ndaries@aegern.udl.cat	3	
LÓPEZ LLENA, MIQUEL	miquel@aegern.udl.cat	3	

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 empreses turísticas de alojamiento
   1. Establimentos hoteleros
   2. Establimientos extrahoteleros
2. Gestión de la reserva y recepción: Operaciones y procesos; protecció de dades, paga i senyal, overbooking, .
3. Y*ield 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 importància actual
5. Seguredad 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 des de la perspectiva de la demanda
4. Las TIC en el sector de alojamientos y restauración

4 Prestación del servicio

1. Atención al cliente en las empresas turísticas
2. La oportunidad de las quejas, reclamaciones y opiniones de los clientes
3. Como se atienden las reclamaciones
4. La satisfacción de los clientes
5. El personal
6. El cliente
7. La gestión de la atención al cliente

Ejes metodológicos de la asignatura

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*** • 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

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
12-13	***Gestió dels serveis de restauració*** • Cost del productes elaborats • El preu • El Price Ingineering • El Menu Ingineering	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica exercicis	11
14-15	***Gestió dels serveis de restauració*** • 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		

Sistema de evaluación

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'exercisis pràctics	Pràctiques		Durant el senestre	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. Elimpacto en el factor precio*. Barcelona: Deusto