



Universitat de Lleida

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

Coordinación: DARIES RAMON, NATÀLIA

Año académico 2017-18

## Información general de la asignatura

<b>Denominación</b>	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN			
<b>Código</b>	102627			
<b>Semestre de impartición</b>	1R Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA			
<b>Carácter</b>	Grado/Máster	Curso	Carácter	Modalidad
	Grado en Turismo	3	OBLIGATORIA	Presencial
<b>Número de créditos ECTS</b>	6			
<b>Grupos</b>	1GG			
<b>Créditos teóricos</b>	0			
<b>Créditos prácticos</b>	0			
<b>Coordinación</b>	DARIES RAMON, NATÀLIA			
<b>Departamento/s</b>	ADMINISTRACIO D'EMPRESES			
<b>Información importante sobre tratamiento de datos</b>	Consulte <a href="#">este enlace</a> para obtener más información.			
<b>Idioma/es de impartición</b>	Catalán			
<b>Horario de tutoría/lugar</b>	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 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 importància actual
5. Seguredad e higiene en la manipulaci3n de alimentos.

### 3 Impacto de las TIC en la gesti3n de los servicios turísticos. El caso de alojamientos y restauraci3n.

1. Las TIC: cambio de paradigma tecnoecon3mico
2. Las TIC como motor de cambio en la actividad turística
3. Nivel de implantaci3n de las TIC des de la perspectiva de la demanda
4. Las TIC en el sector de alojamientos y restauraci3n

### 4 Prestaci3n del servicio

1. Atenci3n 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 satisfacci3n de los clientes
5. El personal
6. El cliente
7. La gesti3n de la atenci3n al cliente

## Ejes metodol3gicos de la asignatura

Dates (Setmanes)	Descripci3n	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball aut3nom	HTNP (3) (Hores)
	<b>Empreses turístiques d'allotjament</b>				
9	Avaluaci3n	Prova objectiva de continguts	3		
10-11	<b>Gesti3n dels serveis de restauraci3n</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les empreses de restauraci3n</li> <li>• La direcci3n dels serveis de restauraci3n.</li> <li>• Els pressupostos de l'empresa.</li> <li>• Anàlisi dels resultats de l'empresa.</li> </ul>	Classe magistral, pràctiques, exercicis i sortida tècnica	7	Estudi Cas pràctic Intervenci3n crítica exercicis	11
12-13	<b>Gesti3n dels serveis de restauraci3n</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cost del productes elaborats</li> <li>• El preu</li> <li>• El Price Engineering</li> <li>• El Menu Engineering</li> </ul>	Classe magistral, pràctiques, exercicis	7	Estudi Cas pràctic Intervenci3n crítica exercicis	11

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
14-15	<b>Gestió dels serveis de restauració</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La viabilitat d'explotació de l'empresa</li> <li>• El punt mort</li> <li>• Els inventaris.</li> <li>• Control de magatzem.</li> </ul>	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 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'exercicis 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