

Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics

**Guia docent. Direcció d'Operacions de l'àrea
d'Allotjament**

| | | | |
|-----------------------|---|-----------------|--------------------------------|
| Assignatura | Direcció d'Operacions de l'àrea d'Allotjament | | |
| Títol | Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics | | |
| Professorat | Carles Anglada | | |
| Tipus | Obligatòria | Curs acadèmic: | 2019-2020 |
| Nº Crèdits | 6 ECTS | Idioma: | Català (75%) Castellà (25%) |
| Hores lectives | 48 hores | Període lectiu: | 14/10-12/11/2019 |
| Hores treball autònom | 100 hores | | |

Descripció de l'assignatura

El Director d'Operacions d'una empresa d'allotjament turístic és el gestor que connecta la direcció estratègica definida per la direcció general amb l'activitat diària dels allotjaments i les seves decisions operatives. Aquest perfil té una visió àmplia de tots els procediments de l'empresa, els defineix a partir d'uns estàndards (*Standards of Procedures*) que s'han de complir de forma homogènia a les diferents àrees de l'organigrama empresarial d'acord amb l'estratègia corporativa. El director d'operacions és el responsable d'assolir els objectius de qualitat i d'optimització de recursos d'una empresa d'allotjament, assegurant-se que el producte/servei manté els estàndards generals de producte/servei. En aquesta assignatura es coneixeran l'estructura, funcions, procediments i indicadors dels departaments de l'àrea d'allotjament.

Resultats d'aprenentatge

- Conèixer l'estructura, funcions, procediments i indicadors del departament de reserves.
- Entendre l'estructura, funcions, procediments i indicadors del departament *Front Office*.
- Dissenyar un programa d'*upselling-crossselling* per al departament de *Front Office*.
- Gestionar les experiències dels clients d'allotjaments turístics.
- Valorar la figura d'un departament de *Guest Experience*.
- Definir els estàndards del servei per a les diferents àrees d'acord a les característiques de diferents tipologies d'allotjament turístic.
- Escollir entre els sistemes d'informació que fan suport a l'activitat de l'allotjament turístic.
- Conèixer el funcionament, les funcions i els indicadors d'operacions del departament d'SPA.
- Conèixer les funcions i procediments del departament de Manteniment.
- Externalització de serveis de manteniment.
- Comprendre l'estructura, funcions, procediments i indicadors del departament de *Housekeeping*.
- Valorar l'externalització del departament de *Housekeeping*/serveis de bugaderia.
- Conèixer els procediments i sistemes de suport a la gestió de compres i proveïdors.
- Conèixer l'estructura, funcions, procediments i indicadors del departament de vendes.

Competències específiques

CE01: Idear, promoure i aplicar instruments i tècniques de planificació i direcció del turisme

CE05: Detectar i gestionar la complexitat de les destinacions i els productes turístics.

CE06: Identificar les noves tendències en el turisme per promoure, de manera creativa, l'adaptació a nous escenaris.

CE07: Analitzar contextos per identificar les oportunitats que ofereixen, les seves potencialitats i també els punts dèbils i les possibles amenaces a l'hora de projectar qualsevol iniciativa.

CE08: Dissenyar, desenvolupar i promocionar projectes que mostrin el caràcter multidimensional del turisme.

Competències Transversals

CT01: Comunicar-se oralment i per escrit sobre temes de turisme de forma original i creativa, adaptant-se a l'auditori o als destinataris (audiències expertes i no expertes) i utilitzant els suports i/o recursos que fan més eficaces les produccions orals.

CT02: Comunicar-se en llengua anglesa, en diferents formats i contextos (entorns laborals, presentacions, conferències, fòrums, seminaris, congressos...), amb el conjunt de la comunitat acadèmica i la societat en general, sobre temes relacionats amb el turisme.

CT04: Interpretar i avaluar amb esperit crític i rigor intel·lectual els resultats obtinguts, tant els derivats d'una actuació professional com els extrets d'una investigació.

CT06: Reconèixer i valorar les innovacions de les tecnologies de la informació i les comunicacions i adaptar-les al propi àmbit de treball o al servei dels objectius de la investigació en curs.

CT08: Tenir visió innovadora, prospectiva i proactiva

CT09: Promoure avenços en les reflexions i formulacions ètiques relacionades amb l'exercici de la professió o el desenvolupament de la investigació, en un context de responsabilitat social i d'aplicació dels principis de la sostenibilitat econòmica, ecològica i social.

Continguts temàtics

- **Departament de Reserves**
 - Gestió: desenvolupament del procés des de la petició o disponibilitat fins a la confirmació.
 - Organització:
 - Organigrama.
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Tipologia i gestió de reserves
 - Segmentació, què és i per què serveix
 - Origen
 - Canal
 - Cotització
 - Confirmació
 - Polítiques de dipòsits, modificacions i cancel·lacions

- Eines: eines i noves tecnologies del mercat, per tal de ser més eficients i àgils en la gestió de les reserves.
- Futur: Evolució de la gestió de reserves a futur.
- **Departament de Front Office**
 - Funcions: definir les responsabilitats i tasques del departament així com els objectius tant de qualitat com operatius.
 - Organització
 - Organigrama
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Check-in
 - Descripció del procés que va des de l'entrada de la reserva, a l'assignació de l'habitació i benvinguda del client.
 - Overbooking
 - Altres departaments relacionats.
 - Programes d'upselling – crossselling, que són, com es gestionen i per què serveixen.
 - Gestió de l'estada
 - Tractament de queixes, informació, suggeriments i qualsevol imprevist o necessitat que un client pugui tenir.
 - Coordinació dels diferents departaments que interactuen durant l'estada del client.
 - Check-out
 - Definir tot el procés que afecta la facturació i sortida del client de l'hotel.
 - Fidelització.
 - Departaments que interactuen en el mateix.
 - Eines: Eines i noves tecnologies del mercat, per tal de ser més eficients i més àgils en la gestió de la recepció.
- **Departament d'Spa**
 - Funcions: Definir les responsabilitats i tasques del departament així com els objectius tant de qualitat com operatius.
 - Organització
 - Organigrama
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Gestió del departament
 - Disseny de l'oferta.
 - Comercialització.
 - Atenció al Client.
 - Facturació.
 - Eines: Quines eines i noves tecnologies ens ofereix el mercat, per tal de ser més eficients i més àgils en la gestió de l'Spa.

- **Departament de Housekeeping**
 - Funcions del departament: definir les responsabilitats i tasques del departament així com els objectius tant de qualitat com operatius.
 - Organització del departament:
 - Organigrama
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Gestió del departament:
 - Neteja de zones comuns, planificació i execució.
 - Neteja d'habitacions, planificació i execució.
 - Gestió bugaderia i aprovisionaments.
 - Gestió de personal.
 - Externalització.
 - Gestió de costos.
 - Com s'interactua amb la resta de departaments.
 - Eines: Eines i noves tecnologies del mercat per tal de ser més eficients i més àgils en la gestió de Housekeeping.
- **Departament de Manteniment**
 - Funcions: Definir les responsabilitats i tasques del departament així com els objectius tant de qualitat com operatius.
 - Organització
 - Organigrama
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Gestió del departament
 - Manteniment preventiu, què és, per què serveix i com s'organitza.
 - Manteniment correctiu, què és, per què serveix i com s'organitza.
 - Requisits tècnic-legals, ECA, llicència d'activitats.
 - Contractes de manteniment extern, subcontractes.
 - Externalització.
 - Gestió de costos.
 - Com s'interactua amb la resta de departaments.
 - Eines i noves tecnologies del mercat, per tal de ser més eficients i més àgils en la gestió del manteniment.
- **Departament de Compres**
 - Funcions: Definir les responsabilitats i tasques del departament així com els objectius tant de qualitat com operatius.
 - Organització
 - Com s'organitza el departament de compres.
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Gestió del departament
 - Gestió de la compra.
 - Selecció, negociació i avaluació de proveïdors.

- Recepció i magatzematge de mercaderies.
- Gestió de subministrament intern.
- Inventaris i controls d'estocs.
- Central de compres.
- Gestió de costos.
- Com s'interactua amb la resta de departaments.
- Eines: Eines i noves tecnologies del mercat, per tal de ser més eficients i més àgils en la gestió de les compres.
- **Departament Comercial / Vendes**
 - Funcions: Definir les responsabilitats i tasques del departament així com els objectius tant de qualitat com operatius.
 - Organització:
 - Com s'organitza el departament de vendes.
 - Perfil dels llocs de treball, responsabilitats, horaris i salaris.
 - Altres departaments relacionats.
 - Gestió del departament:
 - Planificació de la venda, pla comercial.
 - Pressupost.
 - Segmentació.
 - *Benchmarking*.
 - *Business review*.
 - Com s'interactua amb la resta de departaments.
 - Eines i noves tecnologies del mercat, per tal de ser més eficients i més àgils en la gestió de les vendes.
- **Models de gestió i innovació als departaments de *Housekeeping* i Manteniment.**

Metodologies d'aprenentatge

Presencials:

- Exposició dels diferents professionals dels continguts de l'assignatura.
- Resolució d'estudis de cas individuals, en grup i col·lectius.
- Proves d'avaluació i exposicions orals de casos d'estudi i treballs.
- Tutories individuals i/o en grup

No presencials tutoritzades:

- Estudis de cas proposats pels docents.

Criteris d'avaluació

S'entén per avaluació el procés de valoració final del coneixement dels continguts treballats al llarg de les sessions docents de l'assignatura. El resultat de l'avaluació serà una nota numèrica compresa entre el 0-10.

- En cas de no arribar al mínim d'assistència requerida de manera injustificada la nota del mòdul serà No presentat.

Avaluació continuada:

- Assistència a les sessions docents obligatòria, mínim requerit: 80%
- Tots els casos pràctics proposats per a l'elaboració de forma autònoma de l'estudiant o dels estudiants han de ser entregats dins el termini establert per la docència i han de ser superats amb una nota mínima de 4.
- La nota final dels casos d'estudi i pràctiques serà la mitjana aritmètica del conjunt independentment del volum de feina de cadascuna d'elles i definirà la nota final de l'assignatura si se supera la prova de síntesi.
- Es pot realitzar una prova de síntesi final per verificar el nivell de comprensió dels continguts. Aquesta prova haurà de ser obligatòriament superada amb un mínim de 5.
 - En cas de ser superada no condicionarà la nota final de l'assignatura.
 - En cas de ser suspesa, la nota de la prova esdevindrà la nota final de l'assignatura.

Sistema d'avaluació continuada % Nota final

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| Casos d'estudi i Pràctiques | 100% (mitjana de totes les entregues) |
| Prova de síntesi | Condició: Superada (>5) |

Temporalització de la docència

| | Contingut temàtic | |
|--|-------------------|------------------|
| | Hores magistrals | Hores pràctiques |
| 1. Direcció d'Operacions del Departament de Reserves. | 4 | 4 |
| 2. Direcció d'Operacions del Departament de <i>Front Office</i> . | 6 | 6 |
| 3. Direcció d'Operacions del Departament d'Spa. | 2 | 2 |
| 4. Direcció d'Operacions del Departament de Manteniment. | 2 | 2 |
| 5. Distribució d'Operacions del Departament de <i>Housekeeping</i> . | 2 | 2 |
| 6. Direcció d'Operacions del Departament de Compres. | 4 | 4 |
| 7. Direcció d'Operacions del Departament Comercial/Vendes. | 6 | 6 |
| TOTAL | 48 | |

Bibliografia recomanada

- Carlos F., G., Mahmoud M, Y., & Joao V., L. (2007). The effectiveness of hospitality service operations: measurement and implementation concerns. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, (7), 560. Doi: 10.1108/09596110710818301
- Ceballos Hernández, C. (2014). Cuestiones fundamentales de Dirección de Operaciones en la dirección y gestión hotelera. *International Journal of World of Tourism*, (1), 42.
- González, L. (2002). Dirección hotelera: operaciones y procesos.
- Heyzer, J., & Render, B. (1997). Dirección de la producción: decisiones tácticas y estratégicas. Prentice Hall.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (1998). *Managing front office operations*. Educational Institute of American Hotel & Motel Association.
- Khan, I., Garg, R. J., & Rahman, Z. (2015). Customer Service Experience in Hote Operations: An Empirical Analysis. *Procedia – Social And Behavioral Sciences*. 189(Operations Management in Digital Economy), 266-274. Doi: 10.1016/j.sbspro.2015.03.222
- Muñoz Oñate, F. (2003). Dirección de Operaiones en Alojamiento y Restauración.

- Richard, T. (1996). Hospitality operations: patterns in management, service improvement and business performance. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, (7), 63. Doi: 10.1108/09596119610152069


Universitat de Girona
Fundació UdG: Innovació i Formació
