



Codi - Assignatura	721110 – L'art de l'hospitalitat				
Tipus	Formació bàsica			Curs	1r.
Matèria	Introducció a la indústria hotelera			Crèdits	6 ECTS
Responsable de l'assignatura		Nuria Louzao			
Presencial	60 hores	Dirigit	40 hores	Autònom	50 hores

BREU DESCRIPCIÓ

Aquesta assignatura proporciona als estudiants informació sobre l'estructura i el funcionament d'un hotel, inclosos els diferents departaments i llocs, juntament amb les tasques i responsabilitats respectives. El curs inclou àrees clau com la recepció, el servei de neteja, la restauració i el manteniment, i destaca com cada departament contribueix a l'experiència global de l'hoste. Els estudiants també aprendran les funcions i responsabilitats dels diferents membres del personal, des dels llocs directius fins als més bàsics, cosa que els proporcionarà una clara comprensió dels processos i el flux de comunicació dins d'un hotel. A més, el curs inclou la gestió operativa dels diferents departaments, proporcionant una visió holística del funcionament d'un hotel i de la importància d'una coordinació perfecta per garantir la satisfacció dels hostes.

També proporciona als estudiants una comprensió exhaustiva de conceptes essencials de l'hostaleria, com ara el servei i l'experiència del client, la gestió de reclamacions i la fidelització de clients. Els estudiants aprendran a desenvolupar habilitats crítiques per oferir un servei d'alta qualitat i crear experiències memorables per als hostes. A la competitiva indústria hotelera actual, la capacitat d'oferir un servei excepcional al client és crucial per a l'èxit. Aquest curs dotarà els estudiants dels coneixements i les habilitats necessaris per gestionar les interaccions amb els hostes, gestionar les queixes de forma professional i millorar l'experiència general del client.

Aquest curs també ofereix oportunitats d'aprenentatge pràctic a través de jocs de rol i observacions a l'Hotel Universitari Alimara. En submergir-se en situacions reals d'hostaleria, els estudiants tindran l'oportunitat d'aplicar els conceptes teòrics en un entorn pràctic, millorant-ne les habilitats interpersonals i adquirint experiència pràctica en les interaccions amb els hostes, la resolució de queixes i la prestació de serveis.

RESULTATS D'APRENTATGE

El procés d'aprenentatge dissenyat per aquesta assignatura permet l'assoliment dels següents Resultats d'Aprenentatge de la Matèria:

M03C1- Definir el concepte de l'art de l'hospitalitat, incloent l'atenció al client i la creació d'experiències positives pels clients.

M03C2- Enumerar les tasques operatives i objectius dels diferents departaments d'una empresa hotelera.



M03H3- Interpretar el comportament del consumidor per a la gestió efectiva de queixes i reclamacions, aconseguint la satisfacció i fidelització de clients.

M03S4- Crear experiències úniques per als hostes, integrant la qualitat de servei en totes les àrees de l'empresa hotelera.

Així mateix, aquests contribueixen a l'assoliment dels següents Resultats d'Aprenentatge de Titulació: *TC01, TC07, TH03, TH04, TH09, TH11, TH12, TS01, TS06, TS16, TS17*. Es poden consultar tots en [el següent enllaç](#).

CONTINGUTS TEMÀTICS

1. Tipologia d'empreses hoteleres

- 1.1 Tipologia d'allotjaments turístics
- 1.2 Legislació i classificació hotelera
- 1.3 Models de gestió hotelera, tipus, avantatges i inconvenients

2. Estructura organitzativa d'una empresa hotelera

- 2.1 Elements empresarials
- 2.2 Teoria d'objectius i estratègies empresarials
- 2.3 Negocis i tipologia d'organigrames dins un hotel
- 2.4 Les principals àrees de gestió hotelera

3. Els diferents departaments i àrees d'un hotel

3.1 Àrea d'Allotjament (estructura organitzacional, tasques i funcions, relació interdepartamental i glossari)

- Departament de Recepció
- Departament de Consergeria
- Departament de Guest Services
- Departament de Guest Relations
- Departament de Pisos i Bugaderia
- Departament de Manteniment

3.2 Àrea Comercial (estructura organitzacional, tasques i funcions, relació interdepartamental i glossari)

- Departaments de Vendes i Màrqueting
- Departament MICE
- Departament de Reserves

3.3 Àrea de Restauració (estructura organitzacional, tasques i funcions, relació interdepartamental i glossari)



- Departaments de Sala i Banquets
- Departaments de Cuina i Economat

4. Operacions i Processos a la Indústria Hotelera

4.1 Àrea d'Allotjament (Recepció, Consergeria, Neteja, Bugaderia, Manteniment)

- Tasques i responsabilitats bàsiques
- Procediments operatius
- Relació interdepartamental
- Externalització de serveis

4.2 Àrea Comercial (Vendes, Màrqueting, MICE, Reserves)

- Tasques i responsabilitats bàsiques
- Procediments operatius i de servei

- Relació interdepartamental
- Externalització de serveis

4.3 Àrea Restauració (Restaurant, Cuina, Compres, Room Service, Banquets)

- Tasques i responsabilitats bàsiques
- Procediments operatius
- Relació interdepartamental
- Externalització de serveis

METODOLOGIES D'APRENTATGE

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen un ampli ventall d'accions diferents a fi de donar resposta a l'assoliment dels resultats d'aprenentatge associats, i que impliquen el desenvolupament de diferents tipus de capacitats referides a l'aprenentatge de processos i aplicabilitat d'actituds dins de l'entorn de les organitzacions a partir de les activitats següents:

- Classes expositives.
- Estudis de casos.
- Debats.
- Exercicis pràctics.
- Aprenentatge basat en problemes.

SISTEMA D'AVUACIÓ

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents resultats d'aprenentatge i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:



Avaluació Contínua: el procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

Avaluació Única: aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

Per acollir-se a aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.

La planificació de les activitats d'avaluació serà pública pels estudiants des de la data d'inici de l'assignatura.

Activitats	Tipus	Continuada	Única	Setmana d'entrega ¹
Activitat 1: Temes 1, 2, 3	Individual	10%	5%	4 ^a setmana
Activitat 2: Temes 1, 2, 3	Grupal	20%	15%	13 ^a setmana
Activitat 3: Tema 4	Grupal	20%	20%	13 ^a setmana
Participació activa a classe	Individual	10%	-	1 ^a a 14 ^a setmana
Examen Final	Individual	40%	60%	Setmana d'examen
Total		100%	100%	

Per aprovar l'assignatura és requisit indispensable haver obtingut una nota final mínima de "5", sempre i quan l'estudiant hagi realitzat la/es prova/es individual/s establerta/es a l'assignatura. Aquesta/es prova/es o treball/s final/s han d'estar qualificades amb un mínim de "4" per a poder calcular la mitjana de totes les activitats d'avaluació realitzades durant el curs.

Revisió i Revaluació de l'Assignatura

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una revaluació d'assignatura serà imprescindible haver obtingut una

¹ La setmana d'entrega és una estimació que està subjecte a canvis que puguin sorgir arrel de possibles modificacions en la planificació o les circumstàncies del pla d'estudis.



qualificació final de l'assignatura entre "4-4,9", i haver-se presentat a la/es prova/es o treball/s final/s individual/s del curs.

El procés de reavaluació només implicarà modificació de l'acta de qualificació final en el cas que la nova prova d'avaluació sigui aprovada i, en qualsevol cas, la qualificació màxima serà de "5". Aquesta qualificació farà mitjana amb la resta de qualificacions de les activitats d'avaluació que hagi realitzat l'estudiant durant el període lectiu corresponent, tenint en compte els percentatges establerts en cada assignatura, configurant la nota final de l'assignatura.

FONTS D'INFORMACIÓ

Baum, T. (2019) Does the hospitality industry need or deserve talent?, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 31 No. 10, pp. 3823-3837.

Bottorff, T. (2013). Hospitality management: a guide to key reference Works. Rosen College of Hospitality Management Library, University of Central Florida, Orlando, Florida, USA

Blasco, A. (2006). "Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración". Editorial Síntesis. Madrid.

Decret 75/2020 del 4 d'agost de Turisme de Catalunya. Departament d'Empresa i Coneixement. Extret de <https://portaldoqc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8195/1808612.pdf>

Lashley, C. (2018). Hospitality Management. The SAGE Handbook of Tourism Management: Applications of Theories And Concepts to Tourism. 2018, p328-343.

Rodríguez Antón, J.M., Alonso Almeida, M.; (2018). "Organización y Dirección de Empresas Hoteleras". Editorial Síntesis. Madrid.

Talón Ballester, P., González Serrano, L. (2002). "Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos". Editorial Síntesis. Madrid.

Talón Ballester, P., González Serrano, L.; Rodríguez Antón, J.M.(2016). "Fundamentos de Dirección Hotelera. Volumen 1: Análisis sectorial y organización departamental hotelera". Editorial Síntesis. Madrid

Talón Ballester, P., Gonzalez Serrano, L.; Rodríguez Antón, J.M. (2016). "Fundamentos de Dirección Hotelera. Volumen 2: Comercialización, Revenue Management, Calidad y Finanzas". Editorial Síntesis. Madrid.