Universitat de Girona
Fundació UdG: Innovació i Formació

Direcció d'Operacions en Allotjaments Turístics

1a Edició
Codi: 184083
Tipologia: Curs d'especialització
Crèdits: 9.00
Idioma: Català
Data d'inici: 30/10/2018
Data darrera sessió presencial: 29/11/2018
Data de finalització: 29/11/2018

Horari: De dilluns a dijous de 17 a 21 h
Lloc de realització: Parc Científic i Tecnològic de la UdG
Places: 10

Preus i descomptes

Preu: 783 €

10% de descompte per l'Associació d'Hostaleria Turisme i Restauració de Girona.
704,70€ (160 € preinscripció + 544,70 € Matrícula)

10% de descompte per l'Associació Turística d'Apartaments Costa Brava Girona.
704,70€ (160 € preinscripció + 544,70 € Matrícula)

10% de descompte per l'Asociació de Càmpings de Girona.
704,70€ (160 € preinscripció + 544,70 € Matrícula)

10% de descompte per empreses que matriculin 2 o 3 treballadors dins d'un mateix curs (el mateix curs acadèmica).
704,70€ (160 € preinscripció + 544,70 € Matrícula)

10% de descompte per unió d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme Costa Brava Centre.
704,70€ (160 € preinscripció + 544,70 € Matrícula)

Sessions Informatives

	Data	Hora	Lloc
Sessió informativa 1	11/06/2018	18:00	Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 4-5
Sessió informativa 2	24/09/2018	18:00	Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 5

Raons per fer el curs

- **Aprenentatge basat en competències:** L'objectiu del programa és que puguis reunir i consolidar els coneixements i les experiències que et permetin ser un excel·lent responsable de les àrees d'allotjament i restauració, en el marc de l'administració i direcció d'empreses d'allotjament turístic.
- **Metodologia pràctica:** Els continguts exposats a l'aula es treballen en sessions pràctiques on aprendràs a resoldre les problemàtiques reals del sector i a prendre decisions estratègiques i operatives.
- **Formació impartida per professionals del sector qualificats**: Aprendràs de la mà de professionals que t'ensenyaran segons la seva formació i, sobretot, la seva experiència en cadascuna de les àrees d'estudi.

Presentació

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 definits. En aquest curs d'especialització, que forma part del programa del Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics, es mostrarà l'estructura, les funcions, els procediments i els indicadors de control de les àrees d'allotjament i aliments i begudes.

Objectius

- Conèixer l'estructura, funcions, procediments i indicadors del departament de reserves.
- Entendre l'estructura, funcions, procediments i indicadors del *front office*.
- Dissenyar un programa d'*upselling-crosselling* per al *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 amb les característiques de les diferents tipologies d'allotjament turístic.
- Escollir els sistemes d'informació que fan suport a l'activitat de l'allotjament turístic (PMS, comunicació interna).
- Conèixer el funcionament, les funcions i els indicadors d'operacions del departament d'*spa*.
- Conèixer les funcions i els procediments del departament de manteniment.
- Externalització de serveis de manteniment.
- Comprendre l'estructura, les funcions, els procediments i els indicadors del departament de *housekeeping*.
- Valorar l'externalització del departament de *housekeeping*/serveis de bugaderia.
- Conèixer els procediments i els sistemes de suport a la gestió de compres i proveïdors.
- Conèixer l'estructura, les funcions, els procediments i els indicadors del departament de vendes.
- Establir l'estructura, funcions i procediments del departament d'aliments i begudes.
- Definir el pressupost i gestionar els costos de l'àrea d'aliments i begudes.
- Elaborar escandalls dels menús de l'àrea d'aliments i begudes.
- Utilitzar els principals indicadors d'operacions de l'àrea d'aliments i begudes.
- Gestionar diferents models d'oferta d'aliments i begudes.

Sortides professionals

- Responsable d'operacions en empreses d'allotjament turístic.
- Cap de departament a les àrees d'allotjament i responsable de l'àrea d'aliments i begudes en allotjaments turístics.
- Director d'establiment d'allotjament turístic.

A qui s' adreça

- Graduats/des del Grau o Diplomatura en Turisme amb motivació per esdevenir gestors d'allotjaments turístic.
- Graduats/des d'altres graus universitaris que vulguin especialitzar-se en l'àmbit del màrqueting i la comunicació en allotjaments turístics.

- Professionals del sector amb la intenció de millorar els seus coneixements, desenvolupar noves aptituds i tenir noves experiències professionals.

Requisits d'admisió

Formació universitària en Turisme i/o Direcció d'Allotjaments Turístics o similars, o bé experiència professional acreditada en aquest àmbit.

Pla d'estudis

Direcció d'Operacions de l'Àrea d'Allotjament

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.

- **Organització, procediments, eines i tendències dels departaments de l'àrea d'Allotjament.**
- **Models de gestió i innovació als departaments de l'àrea d'allotjament.**
- **Indicadors de rendiment dels departaments de l'àrea d'allotjament.**

Guia docent

Competencies

- 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-crosselling* 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.

Bibliografia

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

Direcció d'Operacions d'Aliments i Begudes en Allotjaments Turístics

En aquesta assignatura s'ofereix una visió específica de la direcció d'operacions d'aliments i begudes, tot detallant l'estructura, funcions, procediments i indicadors d'operacions d'aquesta àrea.

- **Estructura, funcions i coordinació dels departaments de l'àrea d'Aliments i Begudes.**
- **Models d'oferta d'alimentació i begudes en Allotjaments Turístics.**
- **Gestió i control de procediments dels departaments de l'àrea d'Aliments i Begudes.**
- **Qualitat, seguretat i higiene a l'àrea d'aliments i begudes.**
- **Indicadors de rendiment a l'àrea d'aliments i begudes.**

Guia docent

Competencies

- Establir l'estructura, funcions i procediments del departament d'Aliments i Begudes.
- Definir el pressupost i gestionar els costos de l'àrea d'aliments i begudes.
- Elaborar escandalls dels menús de l'àrea d'aliments i begudes.
- Utilitzar els principals indicadors d'operacions de l'àrea d'Aliments i Begudes.
- Gestionar diferents models d'oferta d'aliments i begudes.

Bibliografia

- Aplicación de las Normas y Condiciones de Seguridad en las Zonas de Producción y Servicio de Alimentos y Bebidas. (2012).
- Debra, A. (2001). Principles of Food and Beverage and Labour Cost Controls. International Journal Of Contemporary Hospitality Management, (3), 159. doi: 10.1108/ijchm.2001.13.3.159.4.
- Feijoó, J. L. (2012). Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes.
- Gallego, J. F. (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Editorial Paraninfo.
- Jung, H., & Yoon, H. (2017). Error management culture and turnover intent among food and beverage employees in deluxe hotels: the mediating effect of job satisfaction. *Service Business, 11(4), 785-802. doi: 10.1007/s11628-016-0330-5*
- Muñoz Oñate, F. (2003). Dirección de operaciones en alojamiento y restauración.
- Ninemeier, J. D. (2000). *Management of food and beverage operations*.
- Ojugo, C. (2004). *Control de costes en restauración*. Thomson-Paraninfo.
- Pires, S. R. I., Carretero Díaz, L. E., & Vollmann, T. (2007). *Gestión de la Cadena de Suministros* (No. 658.5 658.5). e-libro, Corp..
- Sánchez Feito, J. M. (2000). *Procesos de servicio en restauración*.

Titulació

Curs d'Especialització en Direcció d'Operacions en Allotjaments Turístics per la Fundació UdG: Innovació i Formació

Metodologia

Els professionals que imparteixen la docència dediquen el 50% de les sessions lectives als conceptes teòrics rellevants de cada temàtica, i l'altre 50 %, a l'estudi de casos pràctics reals.

Sistema avaluació

• Assistència mínima al 80% a les sessions lectives.
• Resolució de casos pràctics avaluables a l'aula i de forma autònoma.

Finançament

Finançament bancari

Els estudiants matriculats poden finançar el pagament de la matrícula en quotes.

La Fundació ha establert convenis amb condicions preferents pels seus alumnes amb les següents entitats:

– Sabadell Consumer
– CaixaBank
– Banc Santander

Quadre docent

Direcció

Yassine Bouallala
Graduat en Turisme. Màster en Economia d'Empresa i Integració Econòmica Europea per la Universitat de Girona. Professor associat a la Facultat de Turisme de la UdG en els estudis de grau i de màster i director general del Torremirona Relais Hotel Golf & Spa. Anteriorment havia estat director general de dos establiments de quatre estrelles de referència a la Costa Brava.

Jordi Comas Trayter
Format a la Universitat de Girona en Ciències Econòmiques, és també doctor i professor a la Facultat de Turisme d'aquesta mateixa universitat. Director de l'Institut de Recerca en Turisme de la Universitat de Girona (INSETUR). Prèviament havia estat coordinador del Màster en Planificació i Direcció del Turisme d'aquesta mateixa Facultat. Amb un gran bagatge en el sector econòmic, ha desenvolupat la seva carrera professional en diverses empreses de la província de Girona en diferents sectors.

Coordinació

Isaac Coll Paronella
Diplomat en Ciències Polítiques i de l'Administració. Màster en Treball, Relacions Laborals i Recursos Humans a la Universitat de Girona. Actualment és el responsable de l'Àrea d'Administració, Recursos Humans i Compres de *Torremirona Relais Hotel Golf & Spa* i Consultor especialista en Recursos Humans, Administració i Finances a *Costa Brava Consulting Group*.

Pedro García Troya
Graduat en Turisme per la Universitat de Girona. Amb experiència prèvia com a Assistent de Direcció i als departaments de F*ront desk* i G*uest relations* en establiments hotelers de 4 i 5 estrelles de la Costa Brava i les Illes Canàries. Actualment és Consultor especialista en Gestió de Costos, Control d'Empreses, Hostaleria i Turisme a *Costa Brava Consulting Group*.

Professorat

Carles Anglada
Diplomat en Turisme per la Universitat de Girona. Director d'operacions del Grup Escampa. Prèviament, director d'operacions de la cadena Silken Hoteles. Experiència com a director general en diferents hotels de la província de Girona i Barcelona.

Gerard Font
Estudis de Direcció d'Allotjaments Turístics a l'Escola de Turisme CETT-UB. Ha tingut càrrecs de responsabilitat a l'àrea de *housekeeping* de cadenes de prestigi com Mandarin Oriental Hotel Group, Majestic Hotel Group i Hilton Worldwide a més d'establiments independents de luxe com l'Alàbriga Hotel & Home Suites 5*GL. Actualment és director d'operacions de l'Hostal Empúries, un reconegut establiment de la Costa Brava. Imparteix també docència universitària en els àmbits de *housekeeping* i operacions, i col·labora en diferents projectes de consultoria i formació contínua al Grup CETT.

---

*La direcció es reserva el dret de modificar l'equip docent, si fos necessari, per garantir el nivell de qualitat i categoria professional.

Entitats col·laboradores

Unió d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme Costa Brava Centre

Unió d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme
COSTA BRAVA CENTRE

Associació de Càmpings de Girona

Campings in Girona
Costa Brava
Pirineus

Associació d'Hostaleria Girona

ASSOCIACIO
D'HOSTALERIA
GIRONA

Associació Turística Apartaments

ASSOCIACIÓ
TURÍSTICA
APARTAMENTS
COSTA BRAVA
PIRINEU DE GIRONA

Entitats promotores

Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació

Universitat de Girona
Fundació UdG:
Innovació i Formació

Costa Brava Consulting Group

CBCG
COSTA BRAVA CONSULTING GROUP

Direcció d'Operacions en Allotjaments Turístics

Inici curs: 30/10/2018
Data darrera sessió presencial: 29/11/2018
Fi curs: 29/11/2018
Data tancament acta avaluació: 13/12/2018

Sessions Informatives

	Data	Hora	Lloc
Sessió informativa 1	11/06/2018	18:00	Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 4-5
Sessió informativa 2	24/09/2018	18:00	Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 5

Calendari

Data	Lloc	Inici matí	Fi matí	Inici tarda	Fi tarda
30/10/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
31/10/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
5/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
6/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
7/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
8/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
12/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
13/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
14/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
15/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
19/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00
20/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5			17:00	21:00

22/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5	17:00	21:00
23/11/2018		17:00	21:00
26/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5	17:00	21:00
27/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5	17:00	21:00
28/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5	17:00	21:00
29/11/2018	Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5	17:00	21:00