

Máster en Dirección de Empresas Hoteleras

Curso: 2017-2018

Guia docente

Materia: Dirección de operaciones en hotelería

Asignatura: Dirección de operaciones en la hotelería

Periodo: Anual

Profesores:

Sr. Antoni Mestres Claver

Publicación para el uso exclusivo de la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera Sant Ignasi (Universitat Ramon Llull)

No se permite su reproducción total o parcial

MÓDULO: DIRECCIÓN DE LA EMPRESA HOTELERA

MATERIA: DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN HOTELERÍA

ASIGNATURA: DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN LA HOTELERÍA

CÓDIGO: MDEH16DOH

IDIOMA: CASTELLANO

CURSO: 1

PERIODO: ANUAL

CREDITOS: 6 ECTS

1. Objetivos de la asignatura

Decisiones en operaciones:

Front y back office operations:

- Identificar las principales áreas de responsabilidad de los departamentos de Front y Back Office
- Conocer el funcionamiento de estos departamentos on site.
- Identificar cuáles son las claves para conseguir tener éxito en la toma de decisiones en operaciones.

Housekeeping operations:

- Identificar las principales áreas de responsabilidad del departamento.

Maintenance control:

- Conocer los puntos críticos para un buen funcionamiento del hotel.
- Mantenimiento correctivo y preventivo.

Gestión integral de Seguridad:

- Gestión integral de la seguridad en un hotel.
- Sistemas técnicos actuales.
- Gestión incidencias.

Gestión de la Restauración en el marco hotelero:

- Análisis situación actual de la restauración en el marco hotelero.
- Elaboración de diferentes tipos de ofertas mediante herramientas de gestión: control y seguimiento.

Gestión de Compras:

- Conocer el funcionamiento de un dpto. de compras actual, aportando valor a la empresa.
- Técnicas y fases de aprovisionamiento.
- No prescindir de Compras en un proyecto hotelero.

Excelencia y Calidad en el Servicio:

- Concepto de Calidad y Calidad de Servicio
- Principales modelos de calidad
- Principales modelos de calidad de servicio

Excelencia Operacional (OPEX):

- Introducción a la Excelencia Operacional en el sector Servicios.
- Valor añadido vs. Valor no-añadido.
- El Mapa del Flujo de Valor (Value Stream Mapping);

2. Competencias desarrolladas

Básicas

B06 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

B07 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

B08 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

B09 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

B10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Generales

G01 - Ser capaz de buscar y gestionar la información procedente de fuentes para tomar decisiones que contribuyan a la consecución de los objetivos de la organización

G02 -

Transversales

T01 - Desarrollar habilidades de relaciones interpersonales que permitan gestionar equipos de trabajo multidisciplinares y multiculturales

T02 - Fomentar la iniciativa y el espíritu emprendedor para proponer nuevos planteamientos que permitan introducir mejoras competitivas

Específicas

E01 - Liderar la consecución de los objetivos de las empresas hoteleras a través de su dirección teniendo en cuenta criterios medioambientales, socioculturales, éticos y económicos para asegurar los principios del alojamiento sostenible y turismo responsable.

E03 - Gestionar y planificar los recursos económicos-financieros que afectan a las empresas hoteleras, así como tomar decisiones de inversión y financiación

E05 - Evaluar las áreas operativas de las diferentes modalidades de alojamiento para hacer un análisis completo de su proceso productivo en términos de excelencia y calidad del servicio

3. Contenido

Sesión 1: GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN EN EL MARCO HOTELERO - Introducción. - Tipos de ofertas gastronómicas. - Tipos de productos. - Indicadores de gestión. - Análisis oferta: herramientas de gestión. - Estudio PVP. . Material relacionado: LECTURER: Toni Mestres - Tipos oferta segun outlet. - Sinergias entre ofertas. - Herramientas control de costes. - Indicadores de gestión. - Soportes. - Ejercicios.

Sesión 2: GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN EN EL MARCO HOTELERO - Estudio rentabilidad oferta gastronómica. - Análisis y conclusiones. . Material relacionado: LECTURER: Toni Mestres - Plantillas. - Ejercicios. - Menu Engeenering.

Sesión 3: DECISIONES EN OPERACIONES: Gestión Integral de la Seguridad - Sistemas técnicos actuales. - Tipología, gestión y resolución de incidentes de seguridad más habituales. - Planes Directores de Seguridad en un centro hotelero.. Material relacionado: PONENTE INVITADO: Miguel Rodríguez. - Definición de procesos. - Organización y planificación. - Integración con los demás dptos. del hotel. - Visión general de los sistemas técnicos habituales. - Ejemplos y experiencias prácticas. - Plan de Seguridad

Sesión 4: DECISIONES EN OPERACIONES Housekeeping Operations . Material relacionado: PONENTE INVITADO: Natalia Torres Ratios diarios/ETT Lavanderia (clientes/talentos) AAPP Valets REX Pedidos y previsiones Coberturas Linen & Terry Gastos P&L (amenities, operating supplies, Cleaning supplies,etc) Showrooms VIP preparación Flores en el hotel Decoración hotel Limpieza nocturna ABC HSK Formación y comunicación estilistas Coordinación entre HSK y FO Uniformidad Cristalero Objetos Perdidos Fondos de limpieza/Cristalero/Limpieza de sofa Room readiness/Satisfaccion de clientes

Sesión 5: DECISIONES EN OPERACIONES Maintenance Control. Material relacionado: PONENTE INVITADO: Raúl Pérez Proyecto de apertura de un hotel Start up a tener en cuenta Plan de mantenimiento preventivo Plan de mantenimiento correctivo Normas de obligado cumplimiento Tu hotel y el medio ambiente

Sesión 6: DECISIONES EN OPERACIONES Definición del Director de Operaciones: ¿Qué es? - Funciones. - Propósito. - Perfil. - Responsabilidades. - Empowerment y toma de decisiones. . Material relacionado: PONENTE INVITADO: Mireia Besso Exposición magistral introductoria desde el punto de vista ACTUAL del rol de Director de Operaciones. Qué se espera de él tanto desde el punto de vista del negocio, del liderazgo y de la responsabilidad que todo ello comporta. Ejemplos con grandes proyectos de DO: videos y webs de las mejores negocios hoteleros.

Sesión 7: DECISIONES EN OPERACIONES Tareas del Director de Operaciones: ¿Cómo gestiona? - Organización. - Planificación. - Gestión de equipos.. Material relacionado: PONENTE INVITADO: Mireia

Besso Detalle de los principales puntos a tener en cuenta para una correcta organización, planificación y gestión de equipos, en todas las operaciones que debe gestionar. Ejercicio: se plantearán diversos casos prácticos reales, a los que deberán aportar solución.

Sesión 8: DECISIONES EN OPERACIONES Front Office Operativo Organización para una gestión exitosa Toma de decisiones de éxito. Material relacionado: PONENTE INVITADO: Patricia Rodriguez Desglose del trabajo diario en todas las operaciones de un Hotel; haciendo especial hincapié en la importancia de la organización del tiempo y la toma de decisiones para que la interacción entre las distintas operativas sea rápido, flexible y efectivo.

Sesión 9: EXCELENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO Concepto de Calidad y Calidad de Servicio Principales modelos de calidad Principales modelos de calidad de servicio La medida de la calidad de servicio . Material relacionado: PONENTE INVITADO: Natalia Torres Diferentes definiciones de calidad Modelos de calidad: Q-Calidad turística, ISO 9000 y Calidad Medioambiental ISO 14000 Modelos de calidad de servicio: SERVQUAL Uso de indicadores y mapas de proceso en hotelería

Sesión 10: GESTIÓN DE COMPRAS - Qué función tiene ahora, y cuál debería ser realmente. - Como funciona un dpto. de compras internamente y en la organización. - Diferencia entre compras y aprovisionamiento. - Ciclo de pedidos. - Herramientas aprovisionamiento. . Material relacionado: LECTURER: Toni Mestres - Clase magistral de la importancia de compras en un hotel. Como se actúa ahora, y hacia dónde hemos de ir, para que compras forme parte del core business. - Funcionamiento de un dpto. de compras. - Valorar la gestión de compras cómo estratégico. - Clase magistral más ejemplos reales y ejercicios de cómo controlar todas las fases de aprovisionamiento. - Ejemplos actuales.

Sesión 11: GESTIÓN DE COMPRAS - Organización de las Compras. - Clasificación y tipos de compras y proveedores. - Gestión del gasto. - Herramientas de análisis y de gestión interna. - Reducción de costes: Quick wins. . Material relacionado: LECTURER: Toni Mestres - Cómo gestionar y clasificar las compras y los proveedores según su importancia e impacto en la cuenta de resultados, y según su naturaleza. - Evaluación de los ahorros que se podrían obtener. - Herramientas de gestión y control, para visualizar mejor los conceptos. - Ejemplos actuales.

Sesión 12: GESTIÓN DE LA COMPRAS - Visita a un proveedor + clase magistral. - El beneficio de las ?buenas compras? en el hotel. - Herramienta gestión compra. . Material relacionado: LECTURER: Toni Mestres - Clase práctica en casa de un proveedor. - Poner en práctica con los proyectos de los alumnos, para ver sus beneficios.

Sesión 13: EXCELENCIA OPERACIONAL (OPEX) - Introducción a la Excelencia Operacional en el sector Servicios. Material relacionado: PONENTE INVITADO: Josep A. Aguilar - Sistemas: Lean Management, Six Sigma y Kaizen. - Valor añadido vs. No-Valor añadido en la operaciones de servicio (hotelería, restauración). - El Mapa del Flujo de Valor (Value Stream Mapping); la herramienta estratégica para la Mejora Continua avanzada de las Operaciones. - Metodología de implantación OPEX en el sector hotelero.

Sesión 14: DECISIONES EN OPERACIONES F/O: Clase práctica. Material relacionado: PONENTE INVITADO: Mónica Subirats Se presentará un caso para ser solucionado entre todos los alumnos, y guiados magistralmente por la ponente.

4. Metodología de enseñanza

Ejercicios prácticos. Plasmar la teoría al trabajo operativo

Exposición del profesor. Las clases magistrales darán una visión realista del día a día de Operaciones de hotel, ya que todos los integrantes son profesionales con gran experiencia en el sector.

Lecturas. De artículos para entender mejor las situaciones reales y las explicaciones del profesor.

Trabajo individual o en grupo. Para consolidar conocimientos y poder reflexionar sobre las sesiones impartidas.

Visitas guiadas. A una empresa proveedora del sector hotelero, para ver in situ como puede hacer evolucionar tu empresa.

5. Actividades de evaluación

Convocatoria Ordinaria

- **GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN EN EL MARCO HOTELERO: Realizar una propuesta gastronómica des de un punto de vista de costes (Abr, 15/2018)**

Trabajo académico (Individual - 15%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B9, G1, G2, T1, E1, E3, E5

- **DECISIONES EN OPERACIONES (front y back office operativo): El trabajo consistirá en la resolución de un caso propuesto por la ponente. (Abr, 22/2018)**

Trabajo académico (Grupo - 15%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B9, E1, E5, G1, G2, T1

- **HOUSEKEEPING OPERATIONS: Planificación y estudio del departamento. (May, 01/2018)**

Trabajo académico (Individual - 10%)

Competencias evaluadas: B7, B9, G1, G2, T1, E1, E5

- **MAINTENANCE CONTROL: Análisis y planificación de un caso propuesto por el ponente. (May, 06/2018)**

Trabajo académico (Individual - 10%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B9, G1, G2, T1, E1, E3, E5

- **SEGURIDAD INTEGRAL: Realizar el diseño integral para un hotel tipo. (May, 06/2018)**

Trabajo académico (Individual - 10%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B9, G1, G2, T1, E1, E3, E5

- **GESTIÓN DE COMPRAS: Elaboración de una clasificación y análisis de las familias de compra más importantes para el hotel. (Jun, 10/2018)**

Trabajo académico (Individual - 15%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B9, G1, G2, T1, E1, E3, E5

- **OPEX Resolución de un caso (Jun, 17/2018)**

Trabajo académico (Individual - 10%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B9, G1, T1, E1, E3

- **Se hará mediante un Test de 40 preguntas con 3 posibles respuestas, de las cuales sólo una será la correcta. Las preguntas se dividirán de la siguiente manera: 5 Gestión de la Restauración, 5 Housekeeping Operations, 5 Maintenance Control, 10 Dirección de Operaciones y Front Office, 5 Seguridad Integral, 5 Gestión de Compras y 5 OPEX. (Jun, 18/2018)**

Examen final (Individual - 15%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

Todos los guiones de los trabajos académicos y del examen final, serán colgados en Moodle ipso facto una vez finalizado cada bloque o sesión.

Es de obligado cumplimiento un 80% de asistencia a las sesiones lectivas. De no cumplirse este mínimo el estudiante tendrá que presentarse al examen de recuperación. De darse este caso, la nota máxima en la asignatura será de un 5,5 después de haber aprobado el examen final. Este se realizará el último día de clase de la asignatura, y es obligatorio.

Las entregas de las actividades fuera del plazo establecido deberán ser remitidas antes del día del examen y estarán penalizadas con una nota máxima de 7.

Los trabajos se entregarán vía Moodle antes de la medianoche de la fecha límite indicada.

Convocatoria extraordinaria

- **DECISIONES EN OPERACIONES: Elaboración del trabajo académico de la parte/es suspendida/s. La nota debe ser igual o mayor que 5 para poder hacer media con la parte suspendida. (Jun, 22/2018)**

Trabajo académico (Individual - 80%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

- **DECISIONES EN OPERACIONES: constará de un pregunta general de la parte/es suspendida/s, para evaluar la comprensión de la materia. La nota debe ser igual o mayor que 5 para poder hacer media. (Jun, 22/2018)**

Examen final (Individual - 20%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

Todos los guiones de los trabajos académicos y del examen final, serán colgados en Moodle ipso facto una vez finalizado cada bloque o sesión.

Es de obligado cumplimiento un 80% de asistencia a las sesiones lectivas. De no cumplirse este mínimo el estudiante tendrá que presentarse al examen de recuperación. De darse este caso, la nota máxima en la asignatura será de un 5,5 después de haber aprobado el examen final. Este se realizará el último día de clase de la asignatura, y es obligatorio.

Las entregas de las actividades fuera del plazo establecido deberán ser remitidas antes del día del examen y estarán penalizadas con una nota máxima de 7.

Los trabajos se entregarán vía Moodle antes de la medianoche de la fecha límite indicada.

Repetición de asignatura sin asistencia: Convocatoria ordinaria

• Elaboración del trabajo de la parte suspendida (Jun, 22/2018)

Trabajo académico (Individual - 50%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

• De la teoría impartida de la parte no presentada, mediante una pregunta general para evaluar los conocimientos adquiridos. (Jun, 22/2018)

Examen final (Individual - 50%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

Todos los guiones de los trabajos académicos y del examen final, serán colgados en Moodle ipso facto una vez finalizado cada bloque o sesión.

Es de obligado cumplimiento un 80% de asistencia a las sesiones lectivas. De no cumplirse este mínimo el estudiante tendrá que presentarse al examen de recuperación. De darse este caso, la nota máxima en la asignatura será de un 5,5 después de haber aprobado el examen final. Este se realizará el último día de clase de la asignatura, y es obligatorio.

Las entregas de las actividades fuera del plazo establecido deberán ser remitidas antes del día del examen y estarán penalizadas con una nota máxima de 7.

Los trabajos se entregarán vía Moodle antes de la medianoche de la fecha límite indicada.

Repetición de asignatura sin asistencia: Convocatoria extraordinaria

• Elaboración del trabajo de la parte suspendida (Jun, 22/2018)

Trabajo académico (Individual - 50%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

• **Test de la teoría impartida en las sesiones (Jun, 22/2018)**

Examen final (Individual - 50%)

Competencias evaluadas: B6, B7, B8, B10, G1, G2, T1, T2, E1, E3, E5

Todos los guiones de los trabajos académicos y del examen final, serán colgados en Moodle ipso facto una vez finalizado cada bloque o sesión.

Es de obligado cumplimiento un 80% de asistencia a las sesiones lectivas. De no cumplirse este mínimo el estudiante tendrá que presentarse al examen de recuperación. De darse este caso, la nota máxima en la asignatura será de un 5,5 después de haber aprobado el examen final. Este se realizará el último día de clase de la asignatura, y es obligatorio.

Las entregas de las actividades fuera del plazo establecido deberán ser remitidas antes del día del examen y estarán penalizadas con una nota máxima de 7.

Los trabajos se entregarán vía Moodle antes de la medianoche de la fecha límite indicada.

Reuniones de seguimiento

Semana 13 (Mar, 28/2017), 17:30

Semana 20 (May, 16/2016), 17:30

Semana 23 (Jun, 06/2016), 17:30

6. Bibliografía

Lecturas recomendadas

BRADBERRY, T. & GREVES, J. (2012), ?Lidership 2.0?BrillianceCorp

Walter Isaacson (2011),?Steve Jobs: La Biografia? Debate

MaikelM. Lombardo & Robert W. Eichinger (2004), ?FYI For Your Improvement, A guide for Development and Coaching? Paperback

Michelle Fayet, AlineNishimata (1999), ?Savoir Rédiger le courrierd?Entreprise, Éditionsd?Organisations?.

Chantal Bussenault, MartinePretet.(1998) ?Économie et gestión de l?entreprise?. Vuibert.

Alexander Bergmann, Bernard Uwamungu.(1999) ?Encadrement et comportement?. EditionsEska.

JoseGarcia, Francisco.(2013) ?Historia de la Hosteleria y de los mejores Hoteles del Mundo?. Geslican. Montañas de Papel.

www.02b.com, www.preferente.com/newsletter-preferente, www.tnooz.com

Martinez Moya, E. (2007). Gestion de Compras. Negociación y estrategias de Aprovisionamiento. Ed. Fundación Confemetal.

Friedman, T. (2005). La Tierra es plana. Ed. Martinez Roca.

www.indexmundi.com www.bsmarkets.com www.expansion.com www.tourspain.com www.idescat.cat
www.imf.org

Reynolds, D.E. (2003). *On-site Foodservice Management. A best practices approach*. Hoboken, New Jersey. John Wiley & Sons, Inc.

Felipe Gallego, J. (2001). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. Madrid. Editorial Paraninfo.

Juliá, M., Porsche, F. et. Al. (2002). *Gestión de la calidad aplicada a Hostelería y Restauración*. Pearson Education (Colección Gestión en H). Madrid: Pearson Education

Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2008). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Education, Prentice Hall.

Sheryl Sandberg (2013), *Lean in*. Editorial WH Allen

Ginger Lapid Bogda (2006), *Eneagrama y éxito personal*. Editorial Urano

Kenneth Blanchard & Spencer Johnson (2009), *El ejecutivo al minuto*. Editorial Random House Mondador

James P. Womack & Daniel T. Jones (2007), *Soluciones Lean*, Editorial Gestión 2000

Michael L. George (2003), *Lean Six Sigma for Service*, Editorial McGraw-Hill.

<http://www.sisonline.com/area/area.asp?area=hot>

7. Profesorado

Sr. Antoni Mestres Claver (Profesor titular) - toni.mestres@htsi.url.edu

Hora de tutoría: 17:30h, los días de mis sesiones. Por favor, concretar vía email.

Sr. Toni Mestres es técnico superior en Restauración y Hostelería por la Escuela de hostelería y Turismo Sant Ignasi-Sarrià. Postgraduado en gestión y dirección hotelera (EURHODIP) por el HTSI. Máster en Compras (Master International Purchasing) por el Institut Químic de Sarrià (Universitat Ramon Llull).

Actualmente es Jefe de Compras de una empresa familiar de restauración. También ha sido profesor adjunto en gestión de compras en el curso de Dirección de Restauración en TSI.

Anteriormente ha desarrollado su carrera profesional en diferentes cadenas de hoteles internacionales y en diferentes departamentos, destacando finanzas y compras.

A su vez asesora empresas de restauración en la aplicación y desarrollo de políticas de compras.

<https://es.linkedin.com/in/toni-mestres-8952941b>

8. Observaciones

La información referente al calendario académico, horarios lectivos, calendario de exámenes y asignación de aulas se publicará oportunamente en el campus virtual y la web pública de la Facultad.

* La normativa académica de la Facultad es de obligado cumplimiento para todos los miembros de la

misma.

* Es de obligado cumplimiento un 80% de asistencia a las sesiones lectivas. De no cumplirse este mínimo el estudiante tendrá que presentarse al examen de recuperación. De darse este caso la nota máxima en la asignatura será de un 7 después de haber aprobado el examen final. Este se dará el último día de clase de la asignatura y es obligatorio.

PROFESORADO:

Sra. M. Bessó, actualmente Directora del Hotel Sixtytwo, y de los Apartamentos Sixtyfour.
<https://es.linkedin.com/in/mireiabesso>

Sra. M. Subirats, actualmente Directora Room Mate Gerard. <https://www.linkedin.com/in/monicasubirats/>

Sra. P. Rodríguez, actualmente Directora de Hotel Royal.
<https://www.linkedin.com/in/patricia-rodriguez-navarro-95543173/>

Sra. N. Torres, actualmente Director of Rooms Hotel W.
<https://es.linkedin.com/in/natalia-torres-72823237>

Sr. R. Pérez, actualmente C.Engineer Hotel W. <https://es.linkedin.com/in/raul-perez-1383b4a9>

Sr. JA. Aguilar, actualmente socio-director de Actio-Consulting. Docente en IQS. <https://es.linkedin.com/in/jaguilar/es>

Sr. M. Rodríguez, actualmente Director de Seguridad del hotel The One.
<https://www.linkedin.com/in/miguel-rodriguez-a1095736/>