

## **GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA**

---

**Gestión de empresas de alojamiento**

**Curso 2017/2018**

## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ASIGNATURA

<b>Título/s</b>	Grado en Gestión Hotelera y Turística	
<b>Centro</b>	Escuela Universitaria de Turismo "Altamira"	
<b>Módulo / materia</b>	Dirección de Alojamientos Turísticos	
<b>Código y denominación</b>		<b>Gestión de empresas de alojamiento</b>
<b>Créditos ECTS</b>	<b>6</b>	
<b>Tipo</b>	Obligatoria	
<b>Curso / Cuatrimestre</b>	<b>2º</b>	<b>1º</b>
<b>Web</b>		
<b>Idioma de impartición</b>	Español	
<b>Modalidad de impartición</b>	Presencial	

<b>Departamento</b>		
<b>Área de conocimiento</b>		
<b>Grupo docente</b>		
<b>Profesor responsable</b>	Isabel Córdoba Rivas	
<b>Número despacho</b>		
<b>E-mail</b>	isabelcordoba@eualtamira.org	
<b>Otros profesores</b>		

## 2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

No se precisan.

## 3. COMPETENCIA GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS EN LA ASIGNATURA

### Competencias genéricas

CG1	(Organizar-planificar). Capacidad de organización y planificación. Consiste en adquirir aptitudes para observar, evaluar y plantear propuestas para establecer pautas de organización y planificar actuaciones futuras de acuerdo con unos criterios preestablecidos.
CG2	(Resolver) Capacidad para resolución de problemas. Se entiende por tal, la identificación, análisis y definición de los elementos significativos que constituyen un problema o aspecto a mejorar para resolverlo con criterio y de forma efectiva.
CG3	(Comunicar) Comunicación oral y escrita. Consiste en la aptitud para saber transmitir eficazmente a la audiencia lo que se desea. El estudiante deberá ser capaz de elaborar y redactar informes, además de adquirir cualidades para conseguir una exposición oral adecuada.
CG4	(Utilizar TIC) Capacidad para utilizar tecnologías de la comunicación y la información en el desempeño de las profesionales. El estudiante deberá conseguir aptitudes de manejo de hardware y software necesario como medio para la realización y culminación de las tareas necesarias en cada materia y en la vida laboral cotidiana.

### Competencias específicas

CE1	Comprender los principios del turismo, e identificar a los agentes económicos que intervienen en el turismo, así como las relaciones que se establecen entre ellos.
CE2	Comprender las características específicas de la gestión de negocios de hotelería y alojamiento.
CE3	Conocer la estructura y funcionamiento de los mercados turísticos a nivel mundial.
CE5	Conocer los fundamentos de la gestión de empresas turísticas y sus diferentes sub-sistemas.
CE8	Conocer las técnicas de gestión financiera de las empresas turísticas.
CE11	Comprender el comportamiento de las personas y los grupos de trabajo en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de recursos humanos.
CE14	Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
CE15	Conocer las operaciones en el ámbito de la hotelería y la restauración, así como los programas informáticos utilizados en los mismos.

<b>Resultados de aprendizaje de la asignatura</b>	
	Ser capaz de aplicar a las empresas de alojamiento los principios básicos de dirección y gestión así como los distintos modelos de estructura organizativa que puedan adoptar.
	Conocer cualificadamente las operaciones y procesos de los distintos servicios prestados en el marco de la actividad hotelera para realizar un análisis y evaluación completa de los mismos.
	Conocer la estructura y gestión del departamento, así como las competencias y habilidades de los perfiles profesionales que integran el área de alojamiento. Conocer los diferentes productos de alojamiento como principal actividad del producto global hotelero.
	Diseñar organigramas departamentales que permitan estructurar las funciones y competencias de los diferentes departamentos.
	Establecer las jerarquías departamentales y los puestos de mando en los diferentes departamentos que configuran un hotel.
	Aplicar a las empresas hoteleras el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación e implantación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de alojamiento.
	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los distintos departamentos de las empresas de alojamiento, adoptando un rol de liderazgo para influir e intermediar con los distintos grupos de la organización, tomando las decisiones adecuadas para favorecer dicha dirección y manejando y difundiendo la información de la empresa.
	Conocer herramientas habitualmente utilizadas en la gestión de los establecimientos hoteleros.
	Aplicar la normativa de prevención y seguridad integral en los establecimientos del sector de hostelería.
	Capacidad para descubrir o reconocer necesidades de planificación, mantenimiento y renovación de infraestructuras e instalaciones, por causa de la detección de problemas técnicos, insuficiencias de medios, obsolescencia, ineficiencias de procesos, ahorro de energía, etc.
	Ser capaz de interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.
	Comprender las características de las principales tipologías de alojamientos turísticos.

#### **4. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA**

El objetivo de la asignatura es adquirir una visión global de la gestión de las empresas de alojamiento, concretamente que el estudiante adquiera los conocimientos básicos necesarios para la gestión de un hotel. Se pretende, por tanto, que el alumno conozca las distintas operaciones y procesos llevados a cabo en cada uno de los departamentos de un hotel, incidiendo en la organización y funciones de la unidad de alojamiento, estableciendo las funciones del personal y generando e interpretando la documentación utilizada para su gestión y las interrelaciones existentes entre los distintos departamentos.

Analizar la diversidad de empresas de alojamiento en relación a una demanda cambiante e innovadora que hace necesaria la segmentación y diferenciación de la oferta.

A partir de la experiencia de los alumnos, introducir el vocabulario técnico para comprender el funcionamiento global de una empresa de alojamiento, de las relaciones interdepartamentales así como la documentación utilizada.

<b>5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>HORAS DE LA ASIGNATURA</b>
<b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b>	
HORAS DE CLASE (A)	
• Teoría (TE)	31
• Prácticas en Aula (PA)	23
• Prácticas de Laboratorio (PL)	6
• Prácticas Clínicas (PC)	-
Subtotal horas de clase	<b>60</b>
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	2,5
• Evaluación (EV)	2,5
Subtotal actividades de seguimiento	<b>5</b>
<b>Total actividades presenciales (A+B)</b>	<b>65</b>
<b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b>	
• Trabajo en Grupo (TG)	42,5
• Trabajo Autónomo (TA)	42,5
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	-
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	-
<b>Total actividades no presenciales</b>	<b>85</b>
<b>HORAS TOTALES</b>	<b>150</b>

## 6. ORGANIZACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

CONTENIDOS	Semanas de impartición	TE	PA	PL	PC	TU	EV	TG	TA	TU- NP	EV- NP
<b>BLOQUE TEMÁTICO 1:</b>											
Tema 1. Tipologías de alojamientos turísticos y particularidades en la gestión.		2	2								
Tema 2. Introducción a operaciones y procesos en los hoteles y alojamientos turísticos.		2	1								
Tema 3. Herramientas de gestión hotelera. Tecnologías del hotel actual y del hotel del futuro.		2	1								
<b>BLOQUE TEMÁTICO 2:</b>											
Tema 4. Organización en las empresas de alojamiento. Funciones de los distintos departamentos y relaciones interdepartamentales.		2	2								
Tema 5. Unidad de Alojamiento: Front office – Back office, Conserjería. Pisos y limpieza. Importancia, organización, funciones, operaciones, procesos, términos utilizados y relación con otros departamentos. □		10	10	6							
Tema 6. Unidad de Alimentos y Bebidas: Restaurante, Cocina, Bar, Room Service, Economato, Banquetes. Importancia, Organización, funciones, operaciones, procesos, términos utilizados y relación con otros departamentos. □		2	2								
Tema 7. Dpto. de Administración: Contabilidad, Facturación, Caja. Compras y Aprovisionamientos.		2									
Tema 8. Dpto. de Mantenimiento: Eficiencia energética, Servicios técnicos y Seguridad.		2	2								
Tema 9. Dpto. de RRHH o Personas: Formación, Convenios, PRL. Calidad y Medioambiente.		3	1								
Tema 10. Dpto. Marketing, Comunicación y Ventas. Gestión de Eventos.		2	2								
Tema 11. Instalaciones y servicios complementarios. Animación turística.		2									
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>31</b>	<b>23</b>	<b>6</b>							

Esta organización tiene carácter orientativo.

## 7. MÉTODOS DE EVALUACIÓN

### Breve descripción \*

El sistema de evaluación se organiza con la presentación semanal de actividades autónomas (prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y / o individuales, exposiciones en el aula, ejercicios evaluadores -en su caso-, etc.) más la prueba final de evaluación continua de interrelación y comprensión de los temas y conceptos teóricos trabajados.

El profesor titular de la materia establecerá al principio de curso la relación de actividades a realizar, fechas y periodicidad de la entrega, evaluaciones, etc. con el porcentaje de incidencia sobre la nota final de todos los contenidos objeto de evaluación continua.

### Tipología\*

**Examen escrito: tipo test**

### Actividad de evaluación final\*

**SI**

### Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura\*

**50%**

### Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

**4**

### Actividad recuperable\*

**SI**

### Condiciones de la recuperación

**Examen escrito**

### Duración estimada de la actividad

**1 a 2 horas**

### Fecha estimada de realización\*

**Convocatoria de septiembre**

### Observaciones

En septiembre, los alumnos pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas durante el curso en la evaluación continua.

### Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

### Breve descripción \*

### Trabajos individuales y en grupo a lo largo de la asignatura

### Tipología\*

Pruebas de evaluación continuada 50 %:

- Examen parcial temas 1, 2 y 3 con preguntas a desarrollar, 20%.
- Actividades realizadas en clase como ejercicios, discusión de casos prácticos, trabajos y presentaciones, 30%.

### Actividad de evaluación final\*

<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	<b>50</b>
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	<b>5</b>
<b>Actividad recuperable*</b>	NO
<b>Condiciones de la recuperación</b>	-
<b>Duración estimada de la actividad</b>	-
<b>Fecha estimada de realización*</b>	<b>En la última sesión presencial de la asignatura fijada por el Centro.</b>
<b>Observaciones</b>	
<p>Para superar la asignatura los alumnos deberán obtener una nota media de 5 (aprobado) o superior entre el Examen Escrito y los trabajos individuales y en grupo.            En septiembre, los alumnos pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas durante el curso en la evaluación continua.</p>	
<b>Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial</b>	

\* Campos obligatorios.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

GALLEGO, Jesús Felipe (2002): Gestión de hoteles. Una nueva visión. Ed. Paraninfo, Barcelona.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

RODRIGUEZ ANTON, José Miguel y ALONSO ALMEIDA, M. Mar (2008): Organización y dirección de empresas hoteleras. Ed. Síntesis, Madrid.

GONZALEZ, L. y TALON, P. (2002): Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Ed. Síntesis, Madrid.

BLASCO I PERIS, Albert (2014): Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Síntesis.



## 9. SOFTWARE

PROGRAMA/APLICACIÓN	CENTRO/PLANTA/SALA/HORARIO			
Ninguno				

## 10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN INGLÉS

Competencias lingüísticas en inglés	
Comprensión escrita	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprensión oral	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>
Asignatura íntegramente escrita en inglés	<input type="checkbox"/>
Observaciones	Alguna terminología hotelera y turística en inglés.