



Código - Asignatura	062114 – Gestión de empresas de alojamiento turístico				
Tipo	Formación Básica		Curso	2º	
Bloque Temático	Hotelería		Créditos	6 ECTS	
Docente responsable de la asignatura	Núria Louzao				
Presencial	60 horas	Dirigido	40 horas	Autónomo	50 horas

BREVE DESCRIPCIÓN

La asignatura de Gestión de Establecimientos de Alojamiento Turístico pretende ofrecer una visión integral de la Gestión de Operaciones en los establecimientos de alojamiento turístico.

Desde la definición de conceptos y elementos fundamentales de la estructura organizativa y operativa de un establecimiento hasta los nuevos perfiles profesionales emergentes, así como las competencias exigidas por las empresas del sector. Profundizando en el sistema de gestión de operaciones de empresas de alojamiento turístico identificando las funciones básicas del directivo y los diferentes niveles de dirección en dichas empresas.

COMPETENCIAS BÁSICAS

CB03- Que el alumnado tenga la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

COMPETENCIAS GENERALES

CG02- Poseer visión de negocio.

CG06- Orientarse al cliente.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE06- Analizar y evaluar el potencial turístico para el diseño de productos, servicios y proyectos.

CE09- Conocer y manejar las tecnologías de la información y los sistemas de gestión de la información en turismo.

CE10- Comercializar productos, servicios y proyectos turísticos.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

CE17- Entender e implementar estándares de calidad en los procesos del servicio turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Comprender los conceptos clave de las organizaciones turísticas, atendiendo al carácter dinámico y evolutivo del turismo, y con una visión innovadora.
2. Elaborar proyectos de diseño de productos y servicios turísticos.
3. Elaborar propuestas de estrategias competitivas partiendo de los diagnósticos previos.
4. Comprender la importancia de la orientación al cliente en todas las decisiones a tomar en esta medida.
5. Ampliar el conocimiento general sobre el sector hotelero, dentro del ámbito de las empresas de alojamiento turístico.

CONTENIDOS TEMÁTICOS

Bloque 1

1. Organización de empresas de alojamiento.
Operaciones y Procesos en la Industria Hotelera.
Cuadros organizacionales de la industria hotelera.
Área de Alojamiento, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Ventas y Marketing, MICE
Departamentos operativos y de servicio.
2. Área de Alojamiento
FRONT OF THE HOUSE: Departamentos de Recepción, Conserjería,
BACK OF THE HOUSE: Limpieza y Lavandería; Mantenimiento
Organigrama y Perfiles profesionales
Tareas y responsabilidades departamentales
Procedimientos Operativos
Relación Interdepartamental
Externalización de servicios
3. Área Comercial
Departamento de Ventas, Marketing, MICE, y Reservas
Organigrama y Perfiles profesionales
Tareas y responsabilidades departamentales
Relación Interdepartamental
Procedimientos básicos de servicio
4. Área de Alimentos y Bebidas
Departamentos de Restaurante, Cocina, Compras, Room Service,
Banquetes
Organigrama y Perfiles profesionales
Tareas y responsabilidades departamentales



Procedimientos Operativos
Relación Interdepartamental
Procedimientos básicos de servicio

Bloque 2

1. Aspectos introductorios del alojamiento extrahotelero.
 - a. Tipologías de establecimientos hoteleros
 - b. Marco Legal
2. Alojamiento en establecimientos de turismo rural
 - a. Marco legal en establecimientos de turismo rural
 - b. Categorización
 - c. Modelos de gestión
3. Alojamientos en campings
 - a. Marco legal en establecimientos de camping
 - b. Categorización
 - c. Modelos de gestión
4. Alojamientos apartamentos y viviendas de uso turístico
 - a. Marco legal en establecimientos de HUT's y apartamentos
 - b. Categorización
 - c. Modelos de gestión
5. Alojamiento en otras tipologías: Alojamientos Singulares
 - a. Definición y regulación
 - b. Normativa aplicable nacional e internacional

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- [Ver detalle actividades en apartado Sistemas de Evaluación]

SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

Evaluación Continua: el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes

durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

Evaluación Única: aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura

La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

Actividades	Tipo	Continua	Única	Semana de entrega
Actividad EH 1	Individual	5%	4%	7ª semana
Actividad EH 2	Individual	5%	4%	10ª semana
Actividad EH 3	Grupal	20%	12%	13ª semana
Actividad EEH 4	Grupal	15%	10%	9ª semana
Actividad EEH 5	Grupal	15%	10%	14ª semana
Examen Final	Individual	40%	60%	Semana de examen
Total		100%	100%	

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de “5”, siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de “4” para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

Revisión y Reevaluación de la Asignatura

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.



El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Establecimientos Hoteleros

Blasco, A. i Vives, R. (2014). *Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración*. Madrid: Síntesis.

Dorado, J. A. (2017). *Dirección de alojamientos turísticos*. Madrid: Síntesis.

González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): *Fundamentos de Dirección hotelera*. Editorial Síntesis. Madrid.

Mesalles, L. (2010). *Hotel control: gestión económica práctica y análisis en un establecimiento de al*. Barcelona: Laertes.

Olmo, M^a. J. (2014). *Operativa y gestión del departamento de pisos*. Madrid: Síntesis.

Talón, P.; González, L. y Segovia, M. (2012): *Yield Revenue Management en el sector hotelero. Estrategias e implantación*. Delta Publicaciones. Madrid.

Talón, P., González, L. i Rodríguez, J. M. (2016). *Fundamentos de dirección hotelera (Volumen 1)*. Madrid: Síntesis.

Establecimientos extra-hoteleros:

Nitschke, H. (2010). *El Camping del futuro*. Servicios Turísticos Heinze Latzke. SA. Barcelona.

Pulido, J. (2008). *El turismo rural*. Editorial Síntesis Madrid.

Mediano, L. (2004). *La Gestión de marketing en el turismo rural*. Pearson Educación. Madrid.

García, B. (2003). *Marketing del turismo rural*. Pirámide. Madrid.

Martín, I. (2003). *Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico*. Pirámide. Madrid

Mestres, J. (2003). *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Gestión 2000. Barcelona

González, L.; Talón, P. (2002). *Dirección Hotelera: Operaciones y procesos*. Síntesis. Madrid

Impacte del lloguer vacacional en el mercat de lloguer residencial de Barcelona. Ajuntament de Barcelona (2016).

Recursos bibliográficos de ampliación:

Casanueva, C; García del Junco, J; Caro, F.J. (2002). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Pirámide. Madrid

Recursos en línea:

Camping profesional. Ediciones Peldaño SA. <https://campingprofesional.com/> (recuperat el 03 de setembre de 2019)

Observatorio de turismo rural. Grupo de investigación sobre viajeros y alojamientos rurales. CETT; Escpadarural; Netquest. (Recuperat el 03 de setembre de 2019)