



<b>Código - Asignatura</b>	<b>063406 – Gestión Hotelera</b>				
<b>Tipo</b>	Optativa de mención		<b>Curso</b>	3º	
<b>Bloque Temático</b>	Hotelería		<b>Créditos</b>	4,5 ECTS	
<b>Docente responsable de la asignatura</b>	Núria Louzao				
<b>Presencial</b>	45 horas	<b>Dirigido</b>	30 horas	<b>Autónomo</b>	38 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 los estudiantes tengan 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.

CG07- Tomar decisiones y resolver problemas, interpretando y evaluando con espíritu crítico los resultados obtenidos.

## 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.

CE14- Identificar y gestionar los aspectos internos, funciones y procesos operativos de las unidades de negocio turísticas.

CE16- Gestionar los recursos financieros.

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

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

1. Desarrollar competencias relacionadas con la planificación, organización y dirección de la operativa de los establecimientos hoteleros.
2. Conocer los principios básicos de la dirección y gestión hotelera.
3. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
4. Realizar un diseño eficiente de las diferentes actividades y tareas operativas que realizan los departamentos operativos de un hotel.
5. Planificar los objetivos específicos de cada departamento, recursos humanos y materiales necesarios, incluyendo el estudio de costes y los resultados de las actuaciones previstas.
6. Organizar las tareas, las funciones, los horarios y los turnos del personal asignado a cada departamento según el plan estratégico definido.
7. Elaborar y analizar las partidas que integran un presupuesto hotelero, concretado en áreas o departamentos específicos.
8. Gestionar las fases de la apertura de establecimientos hoteleros (obligaciones de la propiedad y obligaciones de la gestora).

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

---

1. Hospitalidad en la industria turística
  - a. La Hostelería en la economía global: tendencias y retos
  - b. Introducción a la segmentación
  - c. Clasificación hotelera y segmentos de precio
2. Gestión operativa de los hoteles
  - a. Organigrama y niveles
  - b. Dirección y liderazgo
    - i. Habilidades directivas
    - ii. El rol del Director de Hotel (GM)
    - iii. Caso de estudio real: Toma de decisiones diarias como Director de Hotel
3. La operativa de la División de Alojamiento
  - a. Organización de la División de Alojamiento
    - i. Front Office (FOM): roles, funciones, departamentos
    - ii. Housekeeping (HKP): roles, funciones, departamentos

1. Procesos de limpieza
4. Principales ratios en la gestión hotelera
  - a. Introducción al Revenue Management
  - b. Ratios de ocupación e ingreso
  - c. Previsiones
  - d. Benchmarking
  - e. Ratios operativas
5. El Revenue Management en establecimientos hoteleros
  - a. Optimización del ingreso de alojamiento (RRev)
    - i. Demanda, precios e inventario
    - ii. Posicionamiento, estrategias y control de las desviaciones
    - iii. Restricciones de Yield y overbooking
  - b. Canales de distribución
  - c. Recopilación y análisis de datos
6. Presupuesto hotelero
  - a. Conceptos básicos y objetivos del presupuesto
  - b. Presupuesto operativo
  - c. Clasificación e imputación de costes
  - d. El modelo U.S.A.L.I.
  - e. El presupuesto como resultado de la planificación
7. Gestión hotelera: presupuestos y previsiones
  - a. Presupuesto departamental
  - b. Pérdidas y Ganancias (Profit & Loss - P&L)
  - c. Análisis de resultados, control de costes y toma de decisiones
  - d. Previsiones
8. Caso práctico: plan de negocio de una propiedad hotelera
  - a. Concepto, estrategia y presupuesto

## 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:

- Actividad 1- Management Trends
- Actividad 2- Hospitality Roles
- Actividad 3- My hotel project



## 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	Continuada	Única	Semana de entrega
Actividad 1	Individual	15%	10%	2ª semana
Actividad 2	Individual	15%	10%	4ª semana
Actividad 3	Grupal	30%	20%	12ª semana
Examen Final	Individual	40%	60%	Semana de examen
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

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

- Andersen, A. (1999). Manual de dirección financiera. Aranzadi. Pamplona
- Amat, O. (2008). Análisis de estados financieros. Gestión 2000. Barcelona
- Aranda Hipólito, A. (1994). Gestión técnico económica de hoteles. Centro Estudios Arces. Madrid
- Blasco, A; Bachs. Jordi; Bancells, J; Vives, R. (2006). Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Síntesis. Madrid
- Elion, F. (1997). El arte de dirigir. Gestión 2000. Barcelona
- Gallego, J.F. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Paraninfo. Madrid
- Gallego, J. (1997). Marketing Hotelero, principios y aplicaciones para la gestión del día a día. Deusto Turismo. Bilbao.
- Gallego, J.F (1996). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. Mc Graw-Hill. Interamericana de España. Madrid
- González. L; Talón. P (2002). Dirección Hotelera: Operaciones y procesos. Síntesis. Madrid
- Hotel Association of New York City. (2006). Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (tenth edition). American Hotel & Lodging Association. New York.
- Jiménez, J.L; López. C. (1994). Dirección financiera de la empresa. 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
- Olmo, M.J. (2001). Departamento de Gobernanta de Hotel. Sistemas y Procesos. Síntesis. Madrid
- Piedras, P. (2005). Dirigir hoteles... esa difícil partitura. Universidad de Sevilla. Sevilla



Centre adscrit



Reich, A. (1995). Marketing Management for the hospitality Industry. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey

**Bibliografía de ampliación:**

Amat, O. (2008). Análisis de estados financieros. Gestión 2000. Barcelona

Alonso, M; Barcos, L; Martín, J.L. (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis. Madrid

Martorell, O; Mulet, C. (2003). Estrategias de crecimiento de las Cadenas Hoteleras 3. Fitur. Madrid

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

Sánchez, I. (1999). Adaptación del "Uniform System" a los Hoteles en España. Puzzle. Madrid

Amat, O; Soldevila, P. (1999). Contabilidad y gestión de costes. Gestión 2000. Barcelona

Valls, A. (1998). Las 12 Habilidades Directivas Clave. Gestión 2000. Barcelona

Amat, O. (1992). Contabilidad y finanzas de hoteles. Gestión 2000. Barcelona

NINEMEIER, J. Planning and Control for Food and Beverage Operations. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Second and Third Edition.

ITTMER P.; GRIFFIN G.G. Principles of Food and Beverage and Labor Cost Contracts. New York City Technical.

RIBERA J.; PRATS, M.J. (1996). Managing Service Operations, lessons from the service and the manufacturing sectors. Estudios y Ediciones. IESE.

CERRA, J.; DORADO, J.A.; ESTEPA, D.; GARCÍA, P. (1992). Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, S.A.

NINEMEIER, J. Planning and Control for Food and Beverage Operations. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Second and Third Edition.

ITTMER P.; GRIFFIN G.G. Principles of Food and Beverage and Labor Cost Contracts. New York City Technical.

RIBERA J.; PRATS, M.J. (1996). Managing Service Operations, lessons from the service and the manufacturing sectors. Estudios y Ediciones. IESE.