



<b>Código - Asignatura</b>	<b>721110 – El arte de la hospitalidad</b>				
<b>Tipo</b>	Formación básica		<b>Curso</b>	1r.	
<b>Materia</b>	Introducción a la industria hotelera		<b>Créditos</b>	6 ECTS	
<b>Responsable de la asignatura</b>			Nuria Louzao		
<b>Presencial</b>	60 horas	<b>Dirigido</b>	40 horas	<b>Autónomo</b>	50 horas

## BREVE DESCRIPCIÓN

Esta asignatura proporciona a los estudiantes información sobre la estructura y el funcionamiento de un hotel, incluidos los distintos departamentos y puestos, junto con sus respectivas tareas y responsabilidades. El curso abarca áreas clave como la recepción, el servicio de limpieza, la restauración y el mantenimiento, destacando cómo cada departamento contribuye a la experiencia global del huésped. Los estudiantes también aprenderán las funciones y responsabilidades de los distintos miembros del personal, desde los puestos directivos hasta los más básicos, lo que les proporcionará una clara comprensión de los procesos y el flujo de comunicación dentro de un hotel. Además, el curso abarca la gestión operativa de los distintos departamentos, proporcionando una visión holística del funcionamiento de un hotel y de la importancia de una coordinación perfecta para garantizar la satisfacción de los huéspedes.

También proporciona a los estudiantes una comprensión exhaustiva de conceptos esenciales de la hostelería, como el servicio y la experiencia del cliente, la gestión de reclamaciones y la fidelización de clientes. Los estudiantes aprenderán a desarrollar habilidades críticas para ofrecer un servicio de alta calidad y crear experiencias memorables para los huéspedes. En la competitiva industria hotelera actual, la capacidad de ofrecer un servicio excepcional al cliente es crucial para el éxito. Este curso dotará a los estudiantes de los conocimientos y habilidades necesarios para gestionar las interacciones con los huéspedes, gestionar las quejas de forma profesional y mejorar la experiencia general del cliente.

Este curso también ofrece oportunidades de aprendizaje práctico a través de juegos de rol y observaciones en el Hotel Universitario Alimara. Al sumergirse en situaciones reales de hostelería, los estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar los conceptos teóricos en un entorno práctico, mejorando sus habilidades interpersonales y adquiriendo experiencia práctica en las interacciones con los huéspedes, la resolución de quejas y la prestación de servicios.



## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

El proceso de aprendizaje diseñado para esta asignatura permite la consecución de los siguientes Resultados de Aprendizaje de Materia:

M03C1- Definir el concepto del arte de la hospitalidad, incluyendo la atención al cliente y la creación de experiencias positivas para los clientes.

M03C2- Enumerar las tareas operativas y objetivos de los diferentes departamentos de una empresa hotelera.

M03H3- Interpretar el comportamiento del consumidor para la gestión efectiva de quejas y reclamaciones, consiguiendo la satisfacción y fidelización de los clientes.

M03S4- Crear experiencias únicas para los huéspedes, integrando la calidad de servicio en todas las áreas de la empresa hotelera.

Asimismo, estos contribuyen a la consecución de los siguientes Resultados de Aprendizaje de Titulación: *TC01, TC07, TH03, TH04, TH09, TH11, TH12, TS01, TS06, TS16, TS17*. Se pueden consultar todos en [el siguiente enlace](#).

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

---

### 1. Tipología de empresas hoteleras

- 1.1 Tipología de alojamientos turísticos
- 1.2 Legislación y clasificación hotelera
- 1.3 Modelos de gestión hotelera, tipos, ventajas e inconvenientes

### 2. Estructura organizativa de una empresa hotelera

- 2.1 Elementos empresariales
- 2.1 Teoría de objetivos y estrategias empresariales
- 2.2 Negocios y tipología de organigramas dentro de un hotel
- 2.3 Las principales áreas de gestión hotelera

### 3. Los diferentes departamentos y áreas de un hotel

3.1 Área de Alojamiento (estructura organizacional, tareas y funciones, relación interdepartamental y glosario)

- Departamento de Recepción
- Departamento de Conserjería
- Departamento de Guest Services
- Departamento de Guest Relations
- Departamento de Pisos y Lavandería
- Departamento de Mantenimiento



### 3.2 Área Comercial (estructura organizacional, tareas y funciones, relación interdepartamental y glosario)

- Departamentos de Ventas y Marketing
- Departamento MICE
- Departamento de Reservas

### 3.3 Área de Restauración (estructura organizacional, tareas y funciones, relación interdepartamental y glosario)

- Departamentos de Sala y Banquetes
- Departamentos de Cocina y Económico

## 4. Operaciones y Procesos en la Industria Hotelera

### 4.1 Área de Alojamiento (Recepción, Conserjería, Limpieza, Lavandería, Mantenimiento)

- Tareas y responsabilidades básicas
- Procedimientos operativos
- Relación interdepartamental
- Externalización de servicios

### 4.2 Área Comercial (Ventas, Marketing, MICE, Reservas)

- Tareas y responsabilidades básicas
- Procedimientos operativos y de servicio
- Relación interdepartamental
- Externalización de servicios

### 4.3 Área Restauración (Restaurante, Cocina, Compras, Room Service, Banquetes)

- Tareas y responsabilidades básicas
- Procedimientos operativos
- Relación interdepartamental
- Externalización de servicios

## METODOLOGÍAS DE APRENDIZAJE

---

Las metodologías de aprendizaje asociadas a esta asignatura contemplan una gran variedad de acciones diferentes con el fin de dar respuesta a la consecución de los resultados de aprendizaje asociados, y que implican el desarrollo de diferentes tipos de capacidades referidas al aprendizaje de procesos y aplicabilidad de actitudes dentro del entorno de las organizaciones a partir de las actividades siguientes:

- Clases expositivas.
- Estudios de casos.



- Debates.
- Ejercicios prácticos.
- Aprendizaje basado en problemas.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje 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 <sup>1</sup>
Actividad 1: Temas 1, 2, 3	Individual	10%	5%-	2ª semana
Actividad 2: Temas 1, 2, 3	Grupal	20%	40%	13ª semana
Actividad 3: Tema 4	Grupal	20%	20%	13ª semana
Participación activa en clase	Individual	10%	-	1ª a 14ª semana
Examen Final	Individual	40%	60%	Semana de examen
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

---

<sup>1</sup> La semana de entrega es una estimación que está sujeta a cambios que puedan surgir a raíz de posibles modificaciones en la planificación o las circunstancias del plan de estudios.



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**

---

Baum, T. (2019) Does the hospitality industry need or deserve talent?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 31 No. 10, pp. 3823-3837.

Bottorff, T. (2013). *Hospitality management: a guide to key reference Works*. Rosen College of Hospitality Management Library, University of Central Florida, Orlando, Florida, USA

Blasco, A. (2006). “Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración”. Editorial Síntesis. Madrid.

Decret 75/2020 del 4 d'agost de Turisme de Catalunya. Departament d'Empresa i Coneixement. Extret de <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8195/1808612.pdf>

Lashley, C. (2018). *Hospitality Management. The SAGE Handbook of Tourism Management: Applications of Theories And Concepts to Tourism*. 2018, p328-343.

Rodríguez Antón, J.M., Alonso Almeida, M.; (2018). “Organización y Dirección de Empresas Hoteleras”. Editorial Síntesis. Madrid.

Talón Ballester, P., González Serrano, L. (2002). “Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos”. Editorial Síntesis. Madrid.



Talón Ballester, P., González Serrano, L.; Rodríguez Antón, J.M.(2016).  
“Fundamentos de Dirección Hotelera. Volumen 1: Análisis sectorial y organización departamental hotelera”. Editorial Síntesis. Madrid

Talón Ballester, P., Gonzalez Serrano, L.; Rodríguez Antón, J.M. (2016).  
“Fundamentos de Dirección Hotelera. Volumen 2: Comercialización, Revenue Management, Calidad y Finanzas”. Editorial Síntesis. Madrid.