

# Guía Docente

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

|  |  |                |      |
|--|--|----------------|------|
| Titulación:                              | Grado en Gastronomía                     |                |      |
| Rama de Conocimiento:                    | Ciencias Sociales y Jurídicas            |                |      |
| Facultad/Escuela:                        | Derecho, Empresa y Gobierno              |                |      |
| Asignatura:                              | Administración de Alojamientos           |                |      |
| Tipo:                                    | Optativa                                 | Créditos ECTS: | 6    |
| Curso:                                   | 3  | Código:        | 1481 |
| Periodo docente:                         | Sexto semestre                           |                |      |
| Materia:                                 | Administración de Hoteles y Restaurantes |                |      |
| Módulo:                                  | Disciplinar                              |                |      |
| Tipo de enseñanza:                       | Presencial                               |                |      |
| Idioma:                                  | Castellano                               |                |      |
| Total de horas de dedicación del alumno: | 150                                      |                |      |
| Equipo Docente                           | Correo Electrónico                       |                |      |
| Guillermo Tomás Burgers Díaz             | guillermo.diaz@ufv.es                    |                |      |

## DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

Este curso explora los principios básicos y las prácticas de la organización y operación de un hotel y sus departamentos. Su objetivo principal es conocer y entender cómo funciona de manera eficiente la operativa del “Departamento de Alojamiento” en la hospitalidad internacional. Comprender, organizar, evaluar y administrar el departamento de recepción, limpieza y mantenimiento junto con unos conocimientos básicos de la administración de ingresos (Revenue Management) son fundamentales para el éxito de la asignatura. En este curso se desarrollarán los conocimientos necesarios para facilitar la toma de decisiones estratégicas en los diferentes

departamentos que conforman la división de alojamientos dentro de un hotel.

Como en todos los departamentos/negocios relacionados con la hostelería, hay un pilar subyacente sobre el que se construye todo: *el cliente*, o mejor dicho en este caso el **Huésped** al que acogemos y servimos. Todo profesional de este sector tiene la responsabilidad de prestar un servicio excelente mediante la creación de **experiencias** que apelen a los sentidos del cliente para no ser olvidadas. Cualquier persona que se embarque en este sector debe tener interiorizada dicha responsabilidad y la excelencia debe ser su máxima. Las personas y las interacciones entre ellas son el eje de este sector, pero esto no solo se refiere a los huéspedes a los que los estudiantes de esta asignatura servirán en el futuro, sino también a las personas con las que trabajarán. Valores como la lealtad, el respeto, la disciplina y la responsabilidad serán esenciales para tener éxito en este sector. No somos simples profesionales o empleados, somos anfitriones, abrimos nuestros brazos a personas desconocidas y les brindamos la calidez de nuestra hospitalidad.

## OBJETIVO

Los alumnos comprenderán la importancia de una operación responsable, de estructurar la organización y las responsabilidades de los distintos departamentos del hotel. Podrán identificar el tamaño y alcance de las Operaciones de la División de Habitaciones o de alojamiento, las responsabilidades clave de un Gerente de la División de Alojamientos y reconocer el rol del gerente para asegurar la eficiencia de la interacción óptima de los diferentes departamentos implicados. Todos los alumnos adquirirán el conocimiento de los aspectos críticos de la operativa y gestión de los departamentos de Recepción, Pisos y Mantenimiento como actores clave en la operación diaria del hotel y la importancia de su interacción con los departamentos de Ventas y "Revenue", para que estos puedan anticipar tendencias futuras y tomar decisiones estratégicas acertadas y así generar ventajas competitivas para asegurar el progreso de la empresa y contribuir al desarrollo de los negocios y al aumento de ingresos y ganancias. Los alumnos comprenderán los ratios operativos básicos y podrán establecer tarifas de habitaciones, prever la disponibilidad de habitaciones y presupuestar. Estarán asimismo familiarizados con el proceso de contratación de personal y comprenderán los conceptos básicos de ventas y "Revenue Management" o gestión de ingresos. Todo lo anterior será explicado y puesto en práctica bajo un enfoque humano y apelando a los sentidos tanto de los clientes como de los compañeros de una manera sensata y sensible. Los estudiantes interiorizarán los conceptos teniendo en cuenta que no son solo empleados o profesionales de la hostelería, son anfitriones con una misión; dar la bienvenida al extraño y presentarle experiencias que evoquen emociones que nunca olvidarán.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

Los alumnos deben conocer los fundamentos del negocio turístico. Deben estar familiarizados con los conceptos teóricos y prácticos de las operaciones de alojamiento y alimentos y bebidas y el control de costes; y comprender algunas de las razones operativas básicas, así como el valor de un programa de compras. También es fundamental que los alumnos tengan una visión global de una empresa de servicios en los campos de alimentos y bebidas, ventas y gestión, así como en otras áreas como marketing y recursos humanos.

## CONTENIDOS

- **TEMA 1: LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO**
- **TEMA 2: ORGANIZACIÓN HOTELERA**
- **TEMA 3: OPERACIONES DE RECEPCION**
- **TEMA 4: CONTABILIDAD DE RECEPCION**
- **TEMA 5: EL PAPEL DE LOS DEPARTAMENTOS DE PISOS Y MANTENIMIENTO EN LAS OPERACIONES HOTELERAS**
- **TEMA 6: PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES**
- **TEMA 7: GESTIÓN DE INGRESOS "REVENUE MANAGEMENT"**

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

El curso incluirá diferentes actividades educativas de manera combinada que ayudarán a evaluar el desempeño del alumno:

- **LECCIÓN MAGISTRAL PARTICIPATIVA Y FLIPPED CLASSROOM:** A diferencia de la lección magistral clásica, además de la presentación de temas por parte del profesor, se promoverá la participación activa de los alumnos (tanto de forma espontánea como a petición del profesor). También se estimulará el debate, la actitud crítica y la exposición de diferentes puntos de vista. El alumno debe tener un papel protagonista en el proceso de aprendizaje.
- **DISCUSIÓN DE CASOS Y SESIONES DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:** Los alumnos se enfrentarán a ejercicios prácticos para ser resueltos de forma independiente o en grupo, tanto en clase como fuera de ella. El profesor actuará preferentemente como guía o asesor en los procesos de resolución de casos y proyecto final.
- **SISTEMA DE ACCIÓN TUTORIAL:** Consisten en la atención individualizada al alumno con el fin de repasar y aclarar los temas presentados en clase y aclarar las dudas que puedan surgir. Los objetivos de las tutorías también incluyen guiar a los estudiantes sobre todos los elementos del proceso de aprendizaje.
- **VÍDEOS:** A través de videos y otros materiales audiovisuales se pretende principalmente aclarar conceptos y ayudar a mostrar nuevas dimensiones de determinados temas. El material audiovisual debe complementar siempre los conocimientos teóricos adquiridos durante el curso.
- **LECTURA Y DISCUSIÓN DE ARTÍCULOS:** Para mantenerse actualizado y saber lo que sucede en el “mundo real”, es fundamental leer diariamente las últimas noticias sobre la industria hotelera. La lectura de revistas especializadas y periódicos generalistas es imprescindible en esta asignatura. **Este punto tiene especial peso en la calificación de la asistencia y participación en clase y las actividades.**

Las actividades que se realizan para asegurar la mejor formación académica son:

- Lecciones participativas.Trabajo cooperativo en grupos reducidos.Sistemas de aprendizaje de resolución de problemas.Investigación sobre las áreas estudiadas

## DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

| ACTIVIDAD PRESENCIAL  | TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL   |
|---|--|
| 60 horas  | 90 horas   |
| Clase Magistrales 45h<br>Caso práctico y debate 5h<br>Presentaciones y trabajos individuales y en equipo 5h<br>Visitas y ponencias 5h | Estudio individual 40h<br>Investigación y preparación de casos 30h<br>Trabajos en equipo 10h<br>Visita de inspección 10h |

## COMPETENCIAS

### Competencias básicas

Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio

Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio

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

Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

### **Competencias generales**

Comprender las diferentes formas de liderazgo dentro de la misión personal y asumir el desarrollo de las competencias desde la persona: temperamento, carácter y personalidad

Asumir y conocer los principios del desempeño de las funciones directivas a nivel de departamento, proyecto y empresa en los sectores de hotelería y restauración

Saber trasladar la teoría y conocimientos adquiridos a realidades y acciones prácticas

Adoptar una actitud de avidez intelectual, interés científico y búsqueda del saber y la verdad en su desempeño profesional y personal

### **Competencias específicas**

Entender y saber mantenerse actualizado acerca de la realidad del entorno, necesidades, mercado y aplicaciones del sector gastronómico, hotelero y de las artes culinarias

Saber interpretar los estados financieros de la empresa, evaluar y gestionar costes como herramientas para la toma de decisiones

Capacidad de organizar las acciones comerciales y promocionales de la empresa buscando la calidad como derecho del cliente y ventaja competitiva de marketing.

Desarrollar la sensibilidad y el hábito de valorar tiempos y costes, la economía de gastos, el aprovechamiento de productos y el diseño de menús y servicios hoteleros con criterios económicos

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Adquiere las habilidades clave de la gestión de la división de habitaciones a través de casos prácticos.

El alumno sabrá planificar y organizar el proceso de contratación de personal en la recepción y el servicio de limpieza en función de las necesidades particulares analizadas.

Sabrá diseñar la experiencia del huésped mediante casos prácticos.

Sabrá gestionar el departamento de división de alojamientos desde el conocimiento de las necesidades del huésped.

Estará al corriente de las últimas tendencias a través de la lectura de notas de prensa, blogs y otros artículos relevantes del sector.

Conocerá el procedimientos de compra y almacenamiento teniendo en cuenta los costes y necesidades del negocio.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

### ALUMNOS CON EVALUACIÓN CONTINUA:

- Exámenes escritos u orales, con preguntas de ensayo, tipo test o respuesta corta: **Peso 50%**
- Actividades y ejercicios diarios (individuales o en equipo): **Peso 15%**
- Trabajo final: **Peso 25%**
- Asistencia, participación y actividades en el aula: **10%** Con el fin de garantizar la continuidad en el esfuerzo y trabajo de la asignatura durante todo el semestre, el alumno no aprobará la asignatura a menos que obtenga una **nota media de 5 sobre 10 en la evaluación continua** y obtenga una **nota de 5 sobre 10 en la examen final**.

**EXENCIÓN O DISPENSA ACADÉMICA:** Los alumnos que por causa justificada (problemas de salud o cualquier otro asunto importante) y siempre con el acuerdo y la aprobación del director académico, no puedan asistir a las clases programadas, serán evaluados solo con el examen teórico escrito y el caso práctico. En este caso el examen escrito y el caso práctico tendrán un **peso del 50% cada uno**.

**ESTUDIANTES DE SEGUNDA MATRÍCULA O POSTERIORES:** Los alumnos de segunda o subsiguientes matrículas tendrán las dos opciones antes mencionadas, es obligatorio comunicar la opción elegida al profesor al inicio del semestre. **El alumno no podrá aprobar la asignatura con una sola evaluación.**

**EXAMEN EXTRAORDINARIO:** En convocatoria extraordinaria se mantienen calificaciones y pesos de los apartados de evaluación continua y solo se podrá hacer media con la calificación del examen **si esta es igual o mayor que 5**

**FECHAS DE CONVOCATORIAS** Las fechas de los exámenes ordinarios y extraordinarios serán publicadas en la página web de la UVF. **Dichas fechas son FIJAS y NO podrán ser cambiadas.** Es por ello importante que el alumno **no se comprometa a prácticas u otras actividades que interfieran con las convocatorias** hasta estar seguro de haber aprobado la asignatura.

**NOTA:** Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a lo establecido en la Normativa de Evaluación y la Normativa de Convivencia de la universidad.

## **BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS**

### **Básica**

Kasavana, Michael L., (1947-) Managing Front Office Operations / 9th ed. Michigan :American hotel & Lodging, Eductioal Institute,2013.