

Guía Docente

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Grado en Gastronomía
-------------	----------------------

Rama de Conocimiento:	Ciencias
-----------------------	----------

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 Huésped al 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 y estructurar la organización y responsabilidades de los distintos departamentos del hotel. Podrán identificar el tamaño y alcance de las Operaciones de la División de Habitaciones, las responsabilidades clave de un Gerente de División de Habitaciones 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, preveer 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".

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 DEL DEPARTAMENTO DE PISOS EN LAS OPERACIONES HOTELERAS
TEMA 6. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES
TEMA 7. GESTIÓN DE INGRESOS "REVENUE MANAGEMENT"

ACTIVIDADES FORMATIVAS

METODOLOGÍA / ACTIVIDADES FORMATIVAS

CLASES MAGISTRALES PRESENCIALES: A diferencia de la clase magistral clásica, donde el peso principal recae en el profesor, en la clase magistral participativa queremos que el alumno pase de un rol pasivo a uno activo, fomentando su participación. Esto requiere una buena estructura de contenidos, una exposición clara del profesor y ser capaz de mantener la atención e interés del alumno, fomentando su participación y curiosidad dando sugerencias, preguntas, lecturas, etc.

TRABAJO INDEPENDIENTE: Con este enfoque el alumno toma la iniciativa con o sin la ayuda de otros (profesores, compañeros, tutores, mentores). Buscará sus necesidades de aprendizaje, formulará metas de aprendizaje, identificará los recursos que necesita para aprender, elegirá e implementará estrategias de aprendizaje adecuadas y evaluará los resultados de su aprendizaje. El docente se convierte en guía, facilitador y fuente de información que ayuda en el estilo de autoaprendizaje. Esta metodología será de especial interés para el desarrollo de habilidades relacionadas con la autoinvestigación.

TRABAJO EN EQUIPO COOPERATIVO: El número de alumnos de cada clase permite trabajar en grupos reducidos. El trabajo en equipo cooperativo se define como "estrategias de instrucción en las que los estudiantes se dividen en grupos pequeños y se evalúa la productividad del grupo", lo que demuestra tanto la responsabilidad individual como la interdependencia positiva.

CASOS DE ESTUDIO Y EJERCICIOS: Aprendizaje basado en problemas, casos o situaciones reales de gestión y en proyectos. Esta técnica de aprendizaje activo, se enfoca en la investigación que cada estudiante necesita hacer sobre un problema real y específico. Ayuda a los estudiantes a adquirir los conceptos básicos para un aprendizaje de tipo inductivo.

AULA INVERTIDA: En un aula invertida, los estudiantes preparan las clase por su cuenta y luego pasan el tiempo de la clase trabajando en proyectos.

SISTEMA TUTORIAL: Incluye entrevistas, grupos focales, autoevaluación e informes tutoriales.

INVESTIGACIÓN: Buscar información específica de diversas fuentes y documentos, analizar y sintetizar datos y sacar conclusiones, solo o en colaboración con otros investigadores o departamentos fuera del aula.

NOTA: Las actividades formativas, así como la distribución de los tiempos de trabajo, pueden verse modificadas y adaptadas en función de los distintos escenarios establecidos siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias.

DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
60 horas	90 horas
Master Lesson 45h Case Study 10h Team work 5h	Personal study 60h Research and preparation of cases 15h Team work 10h Outdoor Activity 5h

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

Designs and defines key skills of room division management in the field of room division department through case study

Plans and organizes the process of staff recruitment in front desk and housekeeping based on the particular needs analyzed

Designs the nature of the hotel experience and develops the consumer-product relationship by the case studies

Designs a room division department relating the need of the customer through case study .

Finds the state of the art trends through outdoor experience

Designs procedures for purchasing and storing taking into account the costs in the case study.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

ALUMNOS CON EVALUACIÓN CONTINUA:

Todo examen que haga parte de la evaluación continua estará sujeto a los términos de evaluación contenidos en la Política de administración de empresas.

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%

Proyecto transversal: 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 las 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.

NOTA:

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

En caso de que las clases físicas se cancelen por motivos de fuerza mayor se reanudarán en línea, lo que significa que los criterios de evaluación seguirán siendo los mismos y todos los aspectos anteriores (Asistencia y participación, el trabajo individual y en equipo, los exámenes, las actividades diarias y los ejercicios ...). A menos que exista una situación de fuerza mayor como la descrita anteriormente, los exámenes serán presenciales siempre y cuando la situación sanitaria lo permita.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Básica

MANAGING FRONT OFFICE OPERATIONS, Ninth Edition, 2013 - Michael L. Kasavana