



Operaciones y procesos
en el sector hotelero

Grado en Turismo



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

GUÍA DOCENTE

Asignatura: Operaciones y procesos en el sector hotelero

Titulación: Grado en Turismo

Carácter: Optativa

Idioma: Castellano / Inglés

Modalidad: Presencial

Créditos: 6

Curso: 4º

Semestre: 1º

Profesores/Equipo Docente: Prof. Dra. María del Mar Rodríguez Santamaría

1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.1. Competencias

Competencias generales

CG 2. Motivación por la calidad de los servicios prestados

CG 3. Compromiso ético con los clientes y las empresas

CG 4. Capacidad para la solución de problemas

CG 7. Desarrollo de trabajo en equipo

CG 10. Ejercicio de la actividad laboral en equipos interdisciplinarios

Competencias específicas

CE 7. Gestionar los recursos financieros en cuanto al desarrollo y explotación de las empresas turísticas. Conocer las principales fuentes de financiación que permitan tomar decisiones en las inversiones de una actividad turística. Aplicar una adecuada metodología para la planificación y gestión financiera de una empresa del sector.

CE 8. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. Conocer y aplicar los conceptos y las teorías del marketing turístico, plan comercial y todo lo relacionado con oferta, demanda, producto y precio.

CE 9. Dirección, organización y gestión de entidades turísticas. Conocer y manejar con soltura los conceptos relativos a la creación, dirección e innovación de la empresa turística así como sus distintos modelos. Ser capaz de planificar y organizar los diferentes departamentos de una empresa aplicando los principios básicos de la dirección estratégica empresarial.

CE 14. Gestionar el crecimiento turístico bajo los condicionantes del desarrollo sostenible. Conocer los principios básicos de la sostenibilidad. Relacionar estos conocimientos con la actividad turística diseñando estrategias de desarrollo turístico sostenible.

CE 15. Conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento y la restauración. Conocer, comprender y aplicar la terminología básica y los distintos modelos de actividades ligadas a los alojamientos y a la restauración.

1.2. Resultados de aprendizaje

El alumno demostrará poseer los conocimientos para planificar, gestionar y evaluar un proyecto empresarial hotelero por medio de las pruebas objetivas, el análisis de casos prácticos y los trabajos en los que se verá implementada todo el bagaje teórico y metodológico aprendido por el estudiante.

2. CONTENIDOS

2.1. Requisitos previos

Ninguno.

2.2. Descripción de los contenidos

El principal objetivo de la asignatura es ofrecer una visión global de la producción en los alojamientos hoteleros. Se pretende por tanto que el alumno conozca las diferentes operaciones y procesos llevados a cabo en cada uno de los departamentos de un hotel, haciendo especial mención a la organización y funciones que cada uno de ellos realiza. Asimismo, se analizarán las diferentes interrelaciones existentes entre los distintos departamentos.

2.3. Contenido detallado

Presentación de la asignatura.
Explicación de la Guía Docente.

1. **Introducción al sector hotelero: evolución histórica**
2. **Tipología de alojamientos turísticos**
3. **Mercado hotelero internacional: grupos, marcas y tendencias. Contexto actual. La crisis de la Covid-19: su impacto en el sector hotelero mundial.**
4. **Estructura organizativa de un hotel: layout**
5. **Dirección**
6. Front office – back office
Departamento de reservas
Departamento de pisos
Departamento de mantenimiento, servicios técnicos y seguridad
7. **Departamento de Food & Beverage (Alimentos y bebidas)**
8. **Departamento de marketing y ventas: OTAS y comercialización**
8. **Departamento de RRHH**
9. **La importancia del Revenue management**
10. **Otros departamentos**
11. **Plan Operacional**
12. **La importancia de la experiencia de cliente y el “guest cycle”.**
13. **Glosario básico**

2.4. Actividades Dirigidas

Durante el curso se podrán desarrollar algunas de las actividades prácticas, memorias o proyectos siguientes, u otras de objetivos o naturaleza similares:

Actividad Dirigida 1 (AD1): Se realizará al menos una visita a un hotel de Madrid con el fin de que los estudiantes hagan una inspección site y realicen un análisis sobre alguno de los departamentos del hotel.

Actividad Dirigida (AD2): Los alumnos tendrán que desarrollar su propio hotel concept.

2.5. Actividades formativas

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PRESENCIALIDAD
Clases de taller teórico- prácticas	45	30
Tutorías	10	6.6
Estudio Individual	45	30
Trabajo de asignatura	50	33.3

3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

3.1. Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente del siguiente modo:

- 0 - 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 - 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 - 8,9 Notable (NT)
- 9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0.

3.2. Criterios de evaluación

Convocatoria ordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Asistencia y participación en clase	10%
Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
Prueba parcial (escrita/presentación trabajo)	0%
Examen final	60%

Convocatoria extraordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Asistencia y participación en clase	0%
Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
Prueba parcial (escrita/presentación trabajo)	0%
Examen final	70%

3.3. Restricciones

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final.

Asistencia

El alumno que, injustificadamente, deje de asistir a más de un 25% de las clases presenciales podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

3.4. Advertencia sobre plagio

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la

que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará Falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

4. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía básica

GONZALEZ, L. y TALON, P. (2002). *Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos*. Madrid: Ed. Síntesis

RODRÍGUEZ ANTON, J.M. y ALONSO ALMEIDA, M. (2019) *Organización y dirección de empresas hoteleras*. Madrid. Editorial Síntesis.

Bibliografía recomendada

TESONE, Dana (2010). *Principles of Management for Hospitality Industry*. Burlington: Ed. Elsevier.

MESTRES SOLER, Juan R. (2003). *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.

BERNARD, D., LOCKWOOD, A., ALCOTT P. (2012), *Food and Beverage Management*. New York. Ed. Routledge.

Otros recursos

Comunidad de Madrid. (s.f.). Obtenido de Trámites de comunicaciones y declaraciones Alojamiento turísticos: <http://www.madrid.org>

HOSTELTUR. (s.f.). Obtenido de <https://www.hosteltur.com/hoteles-y-alojamientos>

INE. (s.f.). Estadísticas Alojamiento turísticos. Obtenido de <http://www.ine.es>