Dirección de Hoteles

Grado en Turismo

UNIVERSIDAD NEBRIJA

GUÍA DOCENTE

Asignatura: Dirección de Hoteles

Titulación: Grado en Turismo

Carácter: Optativa

Idioma: Castellano / Inglés

Modalidad: Presencial

Créditos: 6

Curso: 4º

Semestre: 2º

Profesores/Equipo Docente: Prof. Luisa Rodriguez Santamaría

1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.1. Competencias

1.2. Conocimientos y Contenidos

K4. Conocer y explicar los conceptos teóricos y prácticos relativos a la creación, gestión y dirección de empresas turísticas en el ámbito nacional e internacional.

K6. Conocer la gestión, operaciones y procesos de empresas turísticas (alojamiento, intermediación, organización de eventos, etc.)

K7. Comprender las funciones de dirección de las organizaciones turísticas y de sus diferentes áreas y departamentos.

1.3. Habilidades y Destrezas

S1. Interpretar datos cualitativos y cuantitativos que sean relevantes para la toma de decisiones en el ámbito turístico.

S3. Manejar técnicas de análisis interno y externo y métodos financieros para la creación, gestión y dirección de empresas turísticas.

S5. Aplicar habilidades de gestión del tiempo, de comunicación, liderazgo y gestión de equipos en turismo.

S6. Utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el ámbito académico y en los distintos ámbitos del turismo.

S7. Integrar los principios y valores democráticos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el proceso de generación de proyectos turísticos.

1.4. Competencias

C1. Recurrir a las técnicas y métodos aprendidos para tomar decisiones en la práctica de la profesión, sea en empresas del sector turismo o instituciones públicas.

C2. Transmitir a todo tipo de audiencias, nacionales e internacionales, de manera clara y precisa conocimientos y soluciones para los problemas que se plantean en el mundo empresarial o en los destinos turísticos.

C3. Participar en proyectos técnicos en el ámbito turístico, asumiendo responsabilidades en la toma de decisiones y en la gestión de equipos.

C4. Producir soluciones creativas para satisfacer las necesidades que planteen lo actores del sector turístico, o que emerjan a raíz de situaciones imprevistas.

2. CONTENIDOS

2.1. Requisitos previos

Ninguno en especial.

2.2. Descripción de los contenidos

Con esta asignatura se pretende que el estudiante conozca el panorama hotelero y la terminología y técnicas para la gestión de empresas de este sector empresarial.

Así mismo se desarrollará una metodología en el aula que permita al estudiante implementar los conocimientos en la coordinación de y supervisión de actividades relativas a las empresas de alojamientos turísticos con proyectos de creación e innovación en este mismo área.

2.3. Contenido detallado

Presentación de la asignatura.
Explicación de la Guía Docente.

1. **INTRODUCCIÓN**
   Sector hotelero en España y mercado internacional

2. **LA FIGURA DEL DIRECTOR DE HOTEL**
   Proceso de dirección de la empresa, perfil director. Hoteles independientes y cadenas
   Funciones y habilidades directivas
   Herramientas de dirección

3. **MARKETING HOTELERO Y DIRECCIÓN COMERCIAL**
   Producto hotelero
   Plan de marketing
   Estrategias
   Comunicación: cómo emplear la comunicación para vender, informar y explicar procedimientos. RR.SS
   Captación de clientes

4. **REVENUE MANAGEMENT**
   Estructura tarifaria
   Distribución de tarifas
   Análisis de datos
   Distribución del producto hotelero

5. **LA CALIDAD EN LA GESTIÓN HOTELERA**
   Indicadores de calidad: clasificación hotelera y reputación online
   Eficiencia de procesos
   Procedimientos internos y procedimientos externos: auditorias de calidad
   APPCC y otras reglamentaciones

6. **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR HOTELERO**
   Mapa tecnológico hotelero
   Aplicaciones para la gestión de procesos: Necesidades actuales e integraciones

7. **SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR HOTELERO**
   Concepto y significado actual en las grandes corporaciones
   Sellos

8. **INSTALACIONES HOTELERAS**
   Conocimientos básicos de las instalaciones hotelera
   Mantenimiento preventivo y correctivo

9. **ASPECTOS JURÍDICOS – LABORALES**
   Compliance
   LOPD
   Convenios laborales
   Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

10. **HERRAMIENTAS DE DIRECCIÓN DE HOTELES**
    Comité de dirección
    Presupuestos y cuenta de explotación: ingresos, costes, gastos: GOP

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): *Preapertura de un hotel. Organización del equipo. Division de tareas*

Actividad Dirigida 2 (AD2): *Ejercicio Revenue Management*. En el aula, realizarán individualmente ejercicios para la obtención de indicadores de precios, ocupación, etc.

Actividad Dirigida 3 (AD3*): Reunion del comité de dirección, casos prácticos. Reuniones mensuales, reunión presupuesto, reunión eventos excepcionales.*

2.5. Actividades formativas

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	% de 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
Participación, prácticas, proyectos o trabajo de asignatura	45%
Exámenes parciales	0%
Examen final	55%

Convocatoria extraordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
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.
- Falta ortográfica leve: -0,1 (tildes, puntuación, mayúsculas, etc.)
- Falta ortográfica grave: -0,5 (estructura y contenido, palabras ininteligibles)

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

MESTRES SOLER, Juan R. (2003): Técnicas de gestión y dirección hotelera. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
TESONE, Dana (2010): Principles of Management for Hospitality Industry. Burlington: Ed. Elsevier,
RODRIGUEZ ANTON, José M. (2008): Organización y dirección de empresas hoteleras. Ed. Síntesis, Madrid.
ALONSO COTO, Manuel (2008): El plan de marketing digital. Ed. Prentice-Hall
CUATRECASAS, Oriol; PRIOLO, Roberto; FONTCUBERTA, Lalis; FONTCUBERTA, Cristina (2023): Upgrade to Hospitality Excellence. Ed. Lean Global Network.

Otros recursos:

Revista Hosteltur: www.hosteltur.com
Asociación Empresarial Hotelera de Madrid: www.aehm.es
Asociación Española de Directores de Hotel: www.aedh.es
Federación Española de Hostelería: www.fehr.es
Diario Expansión: www.expansion.com