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: David Esteban Servus

1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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

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.

1.-Evolución de la hospitalidad: del viaje tradicional a la experiencia del cliente
1.1. Los factores clave en la elección de alojamiento a lo largo de la historia: de la necesidad de refugio a la búsqueda de “felicidad”.
1.2. Evolución del Customer Journey: de la experiencia lineal y presencial al ciclo del cliente hiperconectado.
1.3. Características del producto hotelero y su impacto en las operaciones y procesos
1.4. Tendencias del sector en los últimos 20 años

2.-Segmentación de mercado en la industria del alojamiento
2.1. Clasificación de hoteles según el público objetivo
2.2. Gestión del *Mix de Segmentos*: estrategia de convivencia de diferentes perfiles de cliente en el mismo hotel

3.-Modelos de explotación hotelera e inversión
3.1. Modelos clásicos de explotación: propiedad, alquiler, gestión y franquicia
3.2. Modelos híbridos y nuevas tendencias de inversión

4.-Modelos de negocio y viabilidad (*How a hotel makes money*)
Estructura de ingresos y costes en el entorno hotelero

5.-Organigrama de un hotel: funciones y perfiles profesionales
5.1. Dirección General
5.2. Recepción / Reservas
5.3. Departamento Comercial
5.4. Departamento de Revenue Management
5.5. Departamento de Alimentos y Bebidas (F&B)
5.6. Departamento Financiero
5.7. Departamento de Administración y RRHH
5.8. Departamento de Mantenimiento, Servicios Técnicos y Seguridad
5.9. Otros departamentos y servicios auxiliares

6.- Desafíos y excelencia en la operación hotelera actual
6.1. Amenazas a la operativa diaria y los procesos internos
6.2. Casos de éxito y modelos de excelencia operativa

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 un programa de salidas para conocer el funcionamiento y la organización departamental de los hoteles que tendrá asociado al menos un trabajo individual de análisis de la composición de una plantilla equilibrada en un hotel.

Actividad Dirigida 2 (AD2): entrega de ejercicios individuales prácticos en el aula con el sistema de gestión hotelera (PMS) o RMS (Revene Mangement System)

Actividad Dirigida 3 (AD3): Harvard Case Studies. Se trabajará en clase con los casos de estudio indicados. Cada alumno efectuará una reflexión crítica del caso que entregará como actividad evaluable.

Actividad Dirigida 4 (AD4): trabajo de grupo sobre un nuevo concepto hotelero – Talent Match Hotusa.

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	50%
Exámenes parciales	0%
Examen final	50%

Convocatoria extraordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Presentación de trabajos y proyectos	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 el examen final. Asimismo, será necesario obtener una calificación media mínima de 5 en la presentación de actividades y trabajos para poder hacer media con el examen final. De lo contrario, la calificación a ponderar en este concepto será 0.

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**.

Se usará el sistema APA 7ª edición (American Psychological Association) para las citas y referencias bibliográficas en todos los trabajos.

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

Martín Rojo, I. (2020). Dirección y gestión de empresas del sector turístico (6a ed). Pirámide.

Rodríguez Antón, J. M., & Alonso Almeida, M. del M. (2018). Organización y dirección de empresas hoteleras (2a edición). Editorial Síntesis.

Talón Ballestero, P., González Serrano, L., & Rodríguez Antón, J. M. (2016). Fundamentos de dirección hotelera. Vol. 1: Análisis sectorial y organización departamental hotelera. Editorial Síntesis.

Talón Ballestero, P., González Serrano, L., & Rodríguez Antón, J. M. (2016). Fundamentos de dirección hotelera. Vol. 2, Comercialización, Revenue Management, Calidad y finanzas. Síntesis.

Bibliografía recomendada

O'Fallon, M. J., & Rutherford, D. G. (2015). Hotel Management and Operations (5th ed.). Wiley Global Education US.

Okumus, F., Altinay, L., Chathoth, P., & Koseoglu, M. A. (2019). Strategic Management for Hospitality and Tourism (2nd ed.). Taylor & Francis.

Page, S. J., & Connell, J. (2020). Tourism (5th ed.). Taylor & Francis.

Tesone, D. (2012). Principles of Management for the Hospitality Industry. Taylor & Francis.

Melissen, F., & Sauer, L. (2018). Improving Sustainability in the Hospitality Industry. Taylor & Francis.

Otros recursos

Portales de Noticias

- Revista Hosteltur: https://www.hosteltur.com/
- Smart Travel News: https://www.smarttravel.news/
- Skift: https://skift.com/
- Revista Nexotur: https://www.nexotur.com/

Datos, Inteligencia de Mercado

- Dataestur: https://www.dataestur.es/
- Instituto Nacional de Estadística (INE): https://www.ine.es/
- Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat

Instituciones y Organismos Turísticos

- UN Tourism (OMT): https://www.untourism.org/
- Turespaña: https://www.tourspain.es/es/
- Exceltur: https://www.exceltur.org/
- World Travel & Tourism Council (WTTC): https://wttc.org/
- European Travel Commission (ETC): https://etc-corporate.org/
- Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE): https://www.icte.es/
- Organización Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): https://www.oecd.org/

Asociaciones Patronales y Profesionales

- Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM): https://aehm.es/
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos: https://www.cehat.com/
- Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH): https://www.aedh.es/
- Hostelería de España: https://www.hosteleriadeespana.es/
- HOTREC (Hospitality Europe): https://www.hotrec.eu/
- International Hotel and Restaurant Association (IHRA): https://www.ih-ra.com/