



Universidad
de Alcalá

GUÍA DOCENTE

GESTIÓN HOTELERA

Grado en Turismo
Universidad de Alcalá

Curso Académico 2019/2020

Cuarto curso - Primer cuatrimestre

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	GESTIÓN HOTELERA
Código:	680037
Titulación en la que se imparte:	GRADO EN TURISMO
Departamento y Área de Conocimiento:	ECONOMÍA ECONOMÍA APLICADA
Carácter:	OPTATIVA
Créditos ECTS:	6
Curso:	4
Profesorado:	Dr. LUIS FELIPE MENDIETA PEÑALVER Dra. MARÍA JESÚS SUCH DEVESA (Coordinadora)
Horario de Tutoría:	A convenir con los profesores previa petición por e-mail. luis.mendieta@uah.es mjesus.such@uah.es
Idioma en el que se imparte:	Español/Inglés

1. PRESENTACIÓN

Esta asignatura se destina a los estudiantes de cuarto curso del Grado en Turismo, impartándose en el primer cuatrimestre.

Teniendo en cuenta que el programa docente diseñado pretende fomentar el aprendizaje activo, diferenciar entre el conocimiento científico y el vulgar, generar un espíritu crítico, así como despertar la curiosidad y la iniciativa intelectual del alumno, se asume que debe realizarse una consideración específica sobre la programación docente de la asignatura Gestión Hotelera: el alumno conoce los principios básicos de la Teoría Económica y maneja el vocabulario básico, científico y especializado aplicable al estudio teórico de la Economía y su aplicación al mundo de la empresa hotelera.

Según lo expuesto, la meta docente puede concretarse en la consecución de los siguientes objetivos:

Presentar a los alumnos los principios de gestión de las empresas dedicadas al alojamiento, fundamentalmente hotelero. El conocimiento de la estructura existente en el sector, condiciona su organización, funcionamiento y relación con el resto de los subsectores.

1.b PRESENTATION

Hotel Management is a course dedicated to lodging management principles, particularly for hotel industry. Market structure and hotel industry and its relationships with other economic activities are studied, and also relationships between hotel firms and consumers.

Some of our students are going to be professional workers or entrepreneurs in lodging industry so they need to be familiar with every activity, task and departments on accommodation sector in every kind of firm belonging to it.

Prerrequisitos y Recomendaciones

Los graduados en Turismo que van a desarrollar su actividad profesional en el ámbito del Alojamiento contarán con la capacitación profesional necesaria para desarrollar actividades de dirección corporativa o dirección de operaciones en distintos departamentos, con capacidad de coordinar actividades, dirigir equipos, planificar y controlar el buen desarrollo de las diferentes tareas a acometer en cada tipo de establecimiento. Así mismo, el graduado en Turismo por la UAH podrá responsabilizarse de la gestión económico-financiera del alojamiento, la gestión de recursos humanos, la estrategia comercial del establecimiento o cadena o la dirección de operaciones.

Por ello, el estudiante que opte por Gestión Hotelera debe reconocer en el sector de alojamiento posibles salidas profesionales y debe tener afición por profundizar en el conocimiento de dicho sector de la actividad turística, tanto desde una perspectiva de oferta como de demanda.

MUY IMPORTANTE: Las fichas de la asignatura, siempre con una fotografía actualizada, deberán ser entregadas por los alumnos al profesor durante el plazo que se establezca a tal efecto. Se entregará una por profesor. Su entrega será imprescindible para la realización de las actividades de evaluación continua así como la realización de los exámenes. Los alumnos deberán acudir a los exámenes provistos de documento acreditativo de su identidad (carnet universitario, DNI, pasaporte).

Asimismo, se utilizará la plataforma Blackboard y el Entorno de Publicación Docente como mecanismos de comunicación entre alumno-profesor y para colgar los materiales, tareas y ejercicios de evaluación, en su caso.

Se recomienda que el alumno realice un estudio continuado de la asignatura relacionando las distintas lecciones entre sí, esta buena práctica le permitirá reducir a largo plazo el tiempo de estudio invertido mejorando notablemente su eficacia.

¿Por qué Gestión Hotelera en el Grado en Turismo?

Tal y como se anticipa en materias cursados con anterioridad, la importancia del Turismo como actividad económica es innegable, en especial para países como España. Cabe esperar que el egresado en Turismo sepa valorar convenientemente la dimensión económica de las actividades turísticas.

El sector hotelero español ha contribuido a la internacionalización de la economía española exportando know how y demostrando su capacidad de competir en un marco económico globalizado en el que resulta fundamental apostar por la innovación y calidad de las instalaciones y servicios para ganar competitividad.

A partir de los conocimientos adquiridos en otras materias, en particular en Estructura del Mercado Turístico y Operaciones y Procesos de Producción I y Operaciones y Procesos de Producción II, en Gestión Hotelera se profundiza en el conocimiento de las distintas tipologías alojativas, en particular de carácter hotelero y su gestión, de forma que el estudiante profundice en el conocimiento y capacidad de análisis de los procesos y operaciones que tienen lugar en los diferentes mercados y subsectores turísticos en torno al alojamiento.

2. COMPETENCIAS

El alumno debe ser consciente de que las competencias son una combinación de conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales, etc.), actitudes y valores que capacitarán a un titulado para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado.

Por tanto, tanto en el desarrollo de la asignatura como en los mecanismos de evaluación propuestos no sólo se valorarán conocimientos (a lo que tradicionalmente estamos más acostumbrados) sino también otras habilidades y actitudes que están recogidas en la memoria del Graduado en Turismo por la Universidad de Alcalá.

Todas las asignaturas, por tanto, han de contribuir de una forma y otra a que el alumno adquiera tanto las competencias y conocimientos propios de cada una de las materias como aquellas competencias de carácter más transversal.

Bajo este marco, las competencias a adquirir en esta materia se dividen en dos categorías: genéricas y específicas.

Competencias genéricas:

1. Capacidad de lectura comprensiva, análisis y síntesis.
2. Manejar fuentes de información económica e interpretar dicha información de una manera aplicada.
3. Capacidad de argumentación con el apoyo de los libros de textos, artículos, notas y otras referencias proporcionadas en la asignatura.
4. Capacidad para comunicar ideas y expresarse de forma correcta oral y escrita.
5. Fortalecer la habilidad de aprendizaje autónomo y de trabajo en equipo.
6. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Competencias específicas:

1. Analizar la dimensión económica del sector hotelero.
2. Aplicar los conceptos básicos y nomenclatura específica del sector y de cada unidad de producción.
3. Conocer el marco legal que regula el sector desde una doble perspectiva: local (Comunidades Autónomas) y nacional.
4. Ser capaz de reconocer los principales grupos hoteleros a escala internacional y sus estrategias de crecimiento.
5. Comprender el funcionamiento de los distintos departamentos e interrelaciones existentes entre los diferentes puestos de trabajo y/o funciones.
6. Analizar los principales indicadores sobre performance empleados en el sector (de tipo agregado y desagregado).
7. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del sector hotelero.
8. Valorar la importancia de las TICs en la gestión de las operaciones y procesos en el sector hotelero.
9. Tener iniciativa y espíritu emprendedor.
10. Aprender a desarrollar un plan de negocio aplicado al sector.

3. CONTENIDOS

Contenidos:

- Lección 1ª :** Generalidades de la industria hotelera española.
- Lección 2ª :** La dirección hotelera y sus funciones.
- Lección 3ª :** Departamentos de Atención Directa al Cliente: Recepción y Conserjería.
- Lección 4ª :** Departamento de Servicios: Pisos, Lavandería, Restaurante, Cocina y Economato.
- Lección 5ª :** Departamentos Auxiliares: Comunicaciones, Mantenimiento, Comercial y Animación Hotelera.
- Lección 6ª:** La gestión de la calidad y del medio ambiente en las empresas de alojamiento.
- Lección 7ª:** Revenue Management.
- Lección 8ª** Aplicaciones informáticas en la gestión de empresas de alojamiento.
- Lección 9ª** Plan de negocio.

Programación de los contenidos

Parte	Temas	Total horas, clases, créditos o tiempo de dedicación
	• 1	• 6 horas presenciales
	• 2	• 3 horas presenciales
	• 3	• 6 horas presenciales
	• 4	• 6 horas presenciales
	• 5	• 6 horas presenciales

	• 6	• 6 horas presenciales
	• 7	• 6 horas presenciales
	• 8	• 1,5 horas presencial
	• 9	• 1,5 horas presencial

El programa de prácticas integra todas las lecciones del programa de teoría, mejorando la comprensión de los conceptos y en ocasiones profundizando sobre el contenido teórico. Las prácticas están constituidas por problemas analíticos y numéricos, así como comentarios críticos que tratan de mejorar la comprensión de los conceptos teóricos explicados y de utilizar los datos disponibles para realizar trabajos de estudio y análisis.

Los ejercicios y problemas se plantean fundamentalmente sobre las siguientes cuestiones:

- 1) La estructura del sector hotelero desde una perspectiva comparada: España e internacional
- 2) Planificación, evaluación y seguimiento en la gestión de un hotel
- 3) Conocer las principales funciones, estructura y organización de los Departamentos de Atención Directa al Cliente.
- 4) Conocer las principales funciones, estructura y organización del Departamento de Servicios.
- 5) Conocer las principales funciones, estructura y organización de los Departamentos Auxiliares.
- 6) Importancia de la calidad en el sector hotelero y de una gestión responsable y sostenible con el medio ambiente.
- 7) Aprender a manejar las principales herramientas informáticas empleadas en la gestión hotelera: PMS, Channel Management, Motor de reservas, Gestión de Redes Sociales.
- 8) Aprender a utilizar las principales
- 9) Desarrollar un plan de negocio.

Cronograma (Orientativo)

Semana / Sesión	Contenido
01ª	• Tema 1
02ª	• Tema 1

03ª	• Tema 2
04ª	• Tema 3
05ª	• Tema 3
06ª	• Tema 4
07ª	• Tema 4
08ª	• Tema 5
09ª	• Tema 5
10ª	• Tema 6
11ª	• Tema 6
12ª	• Tema 7
13ª	• Tema 7
14ª	• Temas 8 y 9
15ª	• PRUEBAS FINALES

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. ACTIVIDADES FORMATIVAS

Las estrategias metodológicas para favorecer un aprendizaje activo y duradero de esta materia se detallan a continuación.

Clases presenciales en grupo grande:

El alumno dispondrá con antelación suficiente los materiales necesarios para el seguimiento de las clases presenciales (en grupo grande, teóricas) donde los objetivos esenciales son:

- Realizar una presentación de los elementos esenciales sobre el tema
- Destacar las cuestiones más importantes y destacar aquellos ítems de aprendizaje de cada uno de los temas que el alumno debe contrastar (en su trabajo autónomo) que ha adquirido.
- Presentar una colección de cuestiones básicas que ligan los análisis de gestión efectuados con la problemática concreta del sector hotelero.

Número de horas aproximado: 21 horas

Clases presenciales en grupo reducido:

El alumno deberá llevar preparada alguna tarea que se desarrollará en estas sesiones. La clave en las mismas es su participación activa, a través de preguntas, respuestas o exposiciones y el trabajo realizado, bien en grupo o individualmente.

Las estrategias se detallarán específicamente para cada tema pero se realizarán básicamente:

- El planteamiento y resolución de problemas

- El estudio de casos
- Elaboración de papers cortos
- Exposiciones

Número de horas aproximado: 21 horas

En estas actividades, cuando sea conveniente, se utilizará como complemento la plataforma de Aula Virtual.

Se colaborará con los profesionales del CRAI-Biblioteca para que los estudiantes realicen una actividad que desarrolle las competencias informacionales en el uso y gestión de la información.

Número de horas totales: 150

Número de horas presenciales: 45	<ul style="list-style-type: none"> • Teoría: 21 • Práctica: 21 • Evaluación global: 3
Número de horas del trabajo propio del estudiante: 105	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de prácticas: 55 horas • Estudio autónomo: 50

Estrategias metodológicas

Clases presenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Clases teóricas o teórico-prácticas en grupos grandes o en grupos reducidos • Clases expositivas para presentar tema (exposición), introducir a los alumnos en una temática compleja, realizar conclusiones • Clases para el desarrollo, aplicación, profundización de conocimientos a través de diferentes estrategias: estudio de casos, resolución problemas • Seminarios para temas específicos y posterior elaboración de un trabajo • Tutorías colectivas
Trabajos autónomos	<ul style="list-style-type: none"> • Lecturas • Realización de actividades: ejercicios, ejemplificaciones, búsqueda de información relevante para el turismo. Planteamiento de cuestiones • Participación en foros/blog... a través de la plataforma

Materiales y recursos

Plataforma de aula virtual

Casos prácticos

Prensa económica y revistas especializadas del sector

Estudios e información contenidos en:

www.unece.org/stats

www.oecd.org

www.europa.eu.int/eurostat

www.bde.es

www.unctad.org

www.europa.eu.int

www.ine.es

www.world-tourism.org

www.iet.tourspain.es

www.editur.es

http://www.cehat.com/

www.hosteltur.com

www.travelweekly.co.uk

www.fvw.com

www.tourismpartnership.org/

www.t-ti.com

www.wttc.org

www.ectaa.org

www.wtoa.org

www.hotrec.org

www.ecotourism.org

www.ih-ra.com

www.aena.es

www.alimarket.com

www.tourspain.es

www.ictes.es

www.aedave.es

www.ivie.es

www.iet.tourspain.es/cdte

www.ilo.org

www.aece.org

www.exceltur.org/

www.hvs.com

www.strglobal.com

www.hotelsnewsnow.com

ONU. Comisión Económica para Europa (división estadística)
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
Oficina Estadística Europea
Banco de España
Conferencia de las naciones Unidas sobre Comercio y
Desarrollo
Unión Europea
Instituto Nacional de Estadística
Organización Mundial de Turismo
Instituto de Estudios Turísticos
Noticias on-line de la industria turística
Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos
Noticias on-line de Hostelería y Turismo
Noticias on-line sobre la industria de viajes
Noticias sobre mercados turísticos alemanes y europeos
International Tourism Partnership (Turismo responsable a
través de liderazgo responsable)
Travel and Tourism Intelligence
World Travel & Tourism Council
Asociación Europea de Agencias de Viajes
Asociación Europea de Touroperadores
Asociación Europea de Hostelería
Asociación Internacional de Ecoturismo
Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes
Asociación Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
Información Económica Sectorial
Turespaña
Instituto para la Calidad Turística Española
Asociación Empresarial de Agencias de Viajes españolas
Instituto Valenciano Investigaciones Económicas
Centro de Documentación Turística de España
Organización Internacional del Trabajo
Asociación Española del Comercio Electrónico
Exceltur
Consultora turística HVS
Consultora turística STR Global
Noticias globales sector hotelero

5. EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

En términos generales, la evaluación no sólo valorará conocimientos sino también el resto de habilidades y competencias.

Por tanto, para los contenidos, el alumno debe demostrar a lo largo del curso:

- Que comprende los conceptos e ideas principales de cada uno de los bloques
- Que sabe integrar y aplicar los contenidos a situaciones diversas aplicadas al turismo.
- Que elabora ideas coherentes
- Que es capaz de resolver los problemas de modo comprensivo.
- Que tiene capacidad de síntesis
- Que es cuidadoso con la presentación y riguroso en sus planteamiento

Con independencia de que en cada tarea se expliciten adecuadamente los criterios de clasificación de cada una de ellas, en un paper o ejercicio escrito se analizarán los siguientes ítems (**a modo de ejemplo**):

	100	75	50	25	0	
Ejercicio bien estructurado						Ejercicio mal estructurado o incompleto
Objetivos fundamentados y claros						No se especifican objetivos
Metodología bien expuesta						Mal o no se explica
Se utiliza la bibliografía necesaria						No hay indicios de que se haya utilizado
Adecuado uso de la terminología y corrección ortográfica y gramatical						Uso inadecuado y faltas ortográficas y errores gramaticales
Corrección en el análisis						Análisis incorrecto
Acierto en la interpretación						Interpretación deficiente o inexistente
Conclusión clara y correcta						Confusa, o no la hay
Rigor expositivo						Texto poco riguroso
Formato adecuado de texto, tablas y figuras						Inadecuado
Trabajo original						Trabajo copiado
Trabajo bien presentado (calidad)						Trabajo mal presentado (falta de calidad)

Para aquellas actividades que supongan una exposición en clase – bien de alguna cuestión, ejercicio o caso práctico, los criterios de evaluación serán, a título de ejemplo, los siguientes:

Sobre el contenido de la exposición:

Preparación previa (Exposición bien preparada --- Evidencias claras de falta de preparación)
Dominio del tema de la exposición (Alto, bajo o nulo)
Organización (Estructurada, poco estructurada, desestructurada)
Pertinencia (Se ajusta a la tarea, Desajustada)
Rigor académico (alto, bajo o nulo).

Sobre la ejecución de la exposición:

Adecuado control del tiempo (con control, sin control)
Velocidad adecuada (demasiado lenta o demasiado rápida)
Audición (Clara o confusa)
Atención suscitada (mantiene la atención, no la mantiene)
Amenidad expositiva (Ameno o aburrido)

Criterios de calificación

Según el R.D 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

0,0 - 4,9	SUSPENSO (SS)
5,0 - 6,9	APROBADO (AP)
7,0- 8,9	NOTABLE (NT)
9,0 - 10	SOBRESALIENTE (SB)
9,0 – 10	MATRÍCULA DE HONOR limitada ó 5%

En todo caso, el crecimiento decimal se realizará en tramos de 0.5 puntos.

Los alumnos obtendrán su clasificación de acuerdo a:

Adquisición, comprensión conocimientos:	30%
Aplicación de los conocimientos a situación reales:	30%
Originalidad, aprendizaje activo:	20%
Participación individual o en grupo:	20%

Procedimientos de evaluación

El desarrollo metodológico de la materia está concebido para un aprendizaje activo, participado, continuo y acumulativo. De tal forma que la evaluación continua será la norma general del curso, de acuerdo con la filosofía del “Proceso de Bolonia”.

No obstante, y con carácter excepcional, el alumno podrá optar **al inicio del curso** entre someterse a evaluación continua o presentarse a una evaluación final, siempre y cuando se acrediten una serie de circunstancias que impidan al estudiante seguir el sistema de evaluación continua.

Adicionalmente, los profesores de la asignatura pueden determinar pruebas de autoevaluación a través del aula virtual para permitir al alumno conocer su progreso. Estas pruebas de autoevaluación no se tendrán en cuenta para la evaluación continua ni final.

EVALUACIÓN CONTINUA

Resolución de tareas programadas a lo largo del curso (prácticas, casos, etc.):	50%
Controles o pruebas no programadas:	30%
Participación y aprendizaje activo:	20%

EVALUACIÓN FINAL

Entre otras, son causas que permiten acogerse a la evaluación final, sin perjuicio de que tengan que ser valoradas en cada caso concreto, la realización de prácticas presenciales, las obligaciones laborales, las obligaciones familiares, los motivos de salud y la discapacidad. El hecho de seguir los estudios a tiempo parcial no otorga por sí mismo el derecho a optar por la evaluación final.

Para acogerse a la evaluación final, el estudiante tendrá que solicitarlo por escrito al decano o director de centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua. En el caso de aquellos estudiantes que por razones justificadas no tengan formalizada su matrícula en la fecha de inicio del curso o del periodo de impartición de la asignatura, el plazo indicado comenzará a computar desde su incorporación a la titulación. El decano o director de centro deberá valorar las circunstancias alegadas por el estudiante y tomar una decisión motivada. Transcurridos 15 días hábiles sin que el estudiante haya recibido respuesta expresa por escrito a su solicitud, se entenderá que ha sido estimada.

La evaluación final podrá incluir cuantas pruebas sean necesarias para acreditar que el alumno ha adquirido la totalidad de las competencias descritas en la guía docente de la asignatura.

Los estudiantes que hayan seguido la evaluación continua y no la hayan superado, no podrán acogerse a esta evaluación final de la convocatoria ordinaria.

EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA

a) Alumnos en evaluación continua que no han logrado la nota mínima necesaria (5,0) como resultado de todas las actividades desarrolladas a lo largo del cuatrimestre, deberán hacer un examen final que supondrá el 100% de su calificación.

b) Resto de alumnos: de no haber logrado una puntuación mínima de 5,0 en el examen final en convocatoria ordinaria, deberán hacer un examen final que supondrá el 100% de su calificación.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

ENZ, C.A. (2010): Hospitality Strategic Management: Concept and Cases. Ed. John Wiley and Sons.

O'FALLON, M.J.; RUTHERFORD, D.G. (2011): Hotel Management and Operations. Ed. John Wiley and Sons.

TRANter, K.; STUART-HILL, T.; PARKER, J. (2008): Introduction to Revenue Management for Hospitality Industry. Pearson Higher & Professional. Pearson UK.

WALKER, J.R.; WALKER, J.T. (2012): Introduction to Hospitality Management. Prentice Hall.

Bibliografía Complementaria

ATELJEVIC, J. y PAGE, S.J. (2009): Tourism and Entrepreneurship : International Perspectives. Butterworth-Heinemann. Elsevier. Oxford.

BARKE, M.; M. NEWTON y J. TOWNER (EDS.) (1996): Tourism in Spain. Critical perspectives. Wallingford. CAB International.

HUGHES, H.L. (1994): Economics for hotel and catering students. Ed Stanley Thornes, Cheltenham.

PAGE, S.J. (2009): Tourism Management: managing for change. Butterworth-Heinemann. Elsevier. Oxford.

RAMÓN, A.B. (2002): La expansión internacional del sector hotelero español, Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM), Alicante.

SUCH, M.J. (2007): La financiación de las multinacionales hoteleras españolas. Ed. Delta.

URIEL, E. y MONFORT, V.M. (directores) (2001): El Sector Turístico en España, Caja de Ahorros del Mediterráneo, Alicante.

Recursos electrónicos

REVISTAS ACADÉMICAS Y CIENTÍFICAS

ANNALS OF TOURISM RESEARCH

ANNALS OF TOURISM RESEARCH EN ESPAÑOL

CORNELL HOTEL AND RESTAURANT ADMINISTRATION QUARTERLY

CORNELL HOSPITALITY QUARTERLY

CUADERNOS DE TURISMO

ESTUDIOS TURÍSTICOS

JOURNAL OF HOSPITALITY & TOURISM RESEARCH

JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH

PAPERS DE TURISME

TOURISM ECONOMICS

TOURISM MANAGEMENT

TRAVEL AND TOURISM ANALYST