

## GRADO EN TURISMO Y GESTIÓN DEL OCIO

### 6014 - GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS

---

#### Información general

---

- Tipo de asignatura : Obligatoria
- Coordinador : Alex Araujo Battle
- Curso: Segundo
- Trimestre: Segundo
- Créditos: 6
- Profesorado:
  - Narcís Martí Fabregó <[nmarti@tecnocampus.cat](mailto:nmarti@tecnocampus.cat)>

#### Idiomas de impartición

---

- Catalán
- Castellano

#### Competencias que se trabajan

---

##### Básica

- B2\_ 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
- B3\_ 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

##### Específica

- Dominar los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento, restauración e intermediación turística

##### General

- G1\_ Ser capaz de trabajar en equipo, participando activamente en las tareas y negociando ante opiniones discrepantes hasta llegar a posiciones de consenso, adquiriendo así la habilidad para aprender conjuntamente con otros miembros del equipo y crear nuevos conocimientos

##### Transversal

- T1\_ Comunicar con propiedad de forma oral y escrita en las dos lenguas oficiales en Cataluña
- T2\_ Mostrar disposición para conocer nuevas culturas, experimentar nuevas metodologías y fomentar el intercambio internacional
- T5\_ Dominar las herramientas informáticas y sus principales aplicaciones para la actividad académica y profesional ordinaria
- T6\_ Desarrollar tareas de manera autónoma con una correcta organización y temporalización del trabajo académico.

## Descripción

---

La asignatura de Gestión de Alojamiento tiene como objetivos que el estudiante / a obtenga, al finalizar la materia, la capacidad de definir estrategias de cada uno de los departamentos de un alojamiento turístico, según sus funciones e instrucciones.

Conocer y comprender los procesos y procedimientos de cada uno de los departamentos de un alojamiento turístico y sus herramientas de trabajo.

## Resultados de aprendizaje

---

El estudiante aprenderá la importancia del destino dentro de la gestión de un alojamiento turístico.

El estudiante aprenderá a gestionar, comercializar y analizar un alojamiento turístico.

El estudiante sabrá organizar cualquier departamento y ponerlo en contacto con los otros departamentos de la organización para trabajar en equipo y aprovechar sinergias.

El estudiante aprenderá a tratar y utilizar el mismo vocabulario que utilizan los diferentes oficios que forman parte de los departamentos de un alojamiento turístico.

El estudiante se introducirá en los mapas de procesos para pasar de una organización horizontal a una vertical.

El estudiante se introducirá en los cuadros de mando integral y su importancia dentro del control de la organización

## Metodología de trabajo

---

- Clases de tipo magistral y trabajos en grupo

- Durante las sesiones se trabaja con ejemplos reales de todo lo que se va explicando.

-Se Pide al estudiante que busque noticias que puedan influir en el turismo y se analizan sus consecuencias.

-Proyecto de un hotel siguiendo las pautas dadas durante las sesiones.

## Contenidos

---

1. Tema. El Huésped, Comensal o Visitante.
2. Tema. Normativa / Clasificaciones Hotelera.
3. Tema. La Dirección.
  1. Características, protocolo, fidelización, políticas y objetivos, organigramas.
4. Tema. Gestión
  1. PMS - TIC's - Business Intelligence - Big Data, Innovación, ferias, producto, sistemas, ratios, comercialización, segmentación, procesos.
5. Tema. Los precios.
  1. Costes, marketing, impuestos, canales de distribución, contratos, tarifas. Revenue Management - PMS
6. Tema. RRHH- Recursos Humanos.
  1. Cliente interno, motivación, reuniones departamentales, formación, funciones.
7. Tema. La Recepción.
  1. Organigrama, RRHH, objetivos y políticas, perfiles, funciones, gestión del departamento, normas, recopilación de datos. TIC's
8. Tema. Recepción. back Office
  1. Comercial, TTOO - contratos, Reservas, objetivos y políticas, gestión de grupos, gestión pasantes, planning. TIC's
9. Tema. Recepción. Front Office.
  1. Check in / out, fichas, funciones e instrucciones, registros y controles, conserjería. TIC's
10. Tema. Pisos y Lavandería
  1. Organigrama, RRHH, objetivos y políticas, perfiles, funciones, gestión del departamento, normas, recopilación de datos. TIC's
11. Tema. Comidas y Bebidas I.
  1. Organigrama, RRHH, objetivos y políticas, perfiles, funciones, gestión del departamento, conocimiento del material y servicios, normas, recopilación de datos. TIC's
12. Tema. Comida y Bebidas II.
  1. Organización, protocolo, instrucciones, registros y controles. TIC's
13. Tema. Almacén y compras
  1. Organigrama, RRHH, objetivos y políticas, perfiles, funciones, gestión del departamento, normas, recopilación de datos. TIC's
14. Tema. Mantenimiento
  1. Organigrama, RRHH, objetivos y políticas, perfiles, funciones, gestión del departamento, normas, recopilación de datos. TIC's
15. Tema. Pautas del trabajo

## Actividades de aprendizaje

---

1. Trabajo fin de asignatura "Proyecto y organización de un hotel" .Se valorará:
  1. El trabajo en equipo
  2. El conjunto del proyecto según las pautas dadas en las sesiones. (Organización general del hotel según categoría, organización de los departamentos del organigrama)
  3. Exposición oral del trabajo (dos sesiones)

4. Adaptación de las informaciones dadas, durante las sesiones, en el hotel del trabajo.
2. Prácticas (trabajos individuales, comentarios de texto, puntualidad, asistencia a conferencias, etc.)

## Sistema de evaluación

---

40% Trabajo de fin asignatura "Proyecto y organización de un hotel"  
10% Prácticas  
50% Examen

Hay que aprobar el examen final para contabilizar el porcentaje del trabajo y las prácticas

Recuperación. En caso de que un estudiante haya suspendido podrá ir a la recuperación. Sólo se recuperará el examen manteniéndose los porcentajes mencionados sobre la nota final.

## Recursos

---

### Básicos

#### Bibliografías

- Blasco, Albert i Vives, Roser. (2014). "Fundamentos de la gestión de alojamiento y restauración". Editorial Síntesis SA. Madrid
- Horovitz, Jackes. (2000). "Los siete secretos del servicio al cliente". Pearson Ediciones. Madrid
- Martín Rojo Inmaculada. (2009). "Dirección y gestión de empresas en el sector turístico". Editorial Piramide. Madrid. 4ª edición.
- OMT. (1999). "Código ético mundial para el turismo". Organización Mundial del turismo.
- Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. (2012). "Gestión por procesos". ESIC Editorial. Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- Talon, P., González, L., Segovia, M. (2012). "Yield Revenue Management en el sector hotelero". Delta Publicaciones. Madrid

### Complementarios

#### Bibliografías

- De Urbina, José A. (1990). "El arte de invitar. Suprotocolo". Consejo Superior de Relaciones Públicas de España.
- Gatell, Jesús. (1994). "Hotel, Hotel Marketing". Editorial Ciencias de la Dirección. Madrid
- Huete Luis María. (2008). "Servicio & Beneficios". Ediciones Desuto. Barcelona.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2011). "Mapas estratégicos. Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles". Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- Laborda, José Luis. (2000). "Congresos, convenciones e incentivos". OTAC.
- R. Nieven, Paul. (2003). "El cuadro de mando integral paso a paso". Gestión 2000. Barcelona