

## 1. DATOS BÁSICOS

<b>Asignatura</b>	Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera
<b>Titulación</b>	Grado en Dirección Internacional de Empresas de Turismo y Ocio
<b>Escuela/ Facultad</b>	Ciencias Sociales
<b>Curso</b>	4º
<b>ECTS</b>	6 ECTS (150 Horas)
<b>Carácter</b>	Obligatoria
<b>Idioma/s</b>	Español
<b>Modalidad</b>	Híbrida
<b>Semestre</b>	S2
<b>Curso académico</b>	2025/2026
<b>Docente coordinador</b>	Javier Gómez Burzaco

## 2. PRESENTACIÓN

El objetivo de la asignatura es que los alumnos/as adquieran los conocimientos relacionados con la gestión de las empresas hoteleras, a través de un análisis detallado del funcionamiento de cada una de las áreas que las componen, funcionales, operacionales y gerenciales.

La aplicación de técnicas específicas de planificación, organización, coordinación y control, les capacitarán con las competencias y habilidades propias de la dirección y gestión global de los establecimientos hoteleros.

## 3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### Competencias básicas:

- CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- CB2: 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.
- CB3: 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.
- CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

**Competencias transversales:**

- CT02: Autoconfianza: Capacidad para valorar nuestros propios resultados, rendimiento y capacidades con la convicción interna de que somos capaces de hacer las cosas y los retos que se nos plantean.
- CT05: Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica, para utilizar los conocimientos adquiridos en el ámbito académico en situaciones lo más parecidas posibles a la realidad de la profesión para la cual se están formando.
- CT11: Planificación y gestión del tiempo: Capacidad para establecer unos objetivos y elegir los medios para alcanzar dichos objetivos usando el tiempo y los recursos de una forma efectiva.

**Competencias específicas:**

- CE6: Capacidad para utilizar e interpretar las herramientas técnicas e informáticas propias del sector turístico necesarias para la administración eficaz y eficiente de una empresa.
- CE9: Capacidad para interiorizar la actitud de servicio y atención al cliente como imprescindible para el desempeño profesional de las actividades en el turismo y el ocio.
- CE11: Capacidad para conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento y la restauración.

**Resultados de aprendizaje:**

- RA1: Comprensión del proceso de creación de valor dentro de la industria hostelera a través del servicio, los canales para su provisión y la gestión adecuada de los mismos
- RA2: Capacidad para aplicar técnicas de gestión y dirección hotelera en todos sus ámbitos

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB1, CB3, CB4, CT2, CE8, CE9.	<b>RA1:</b> Comprensión del proceso de creación de valor dentro de la industria hostelera a través del servicio, los canales para su provisión y la gestión adecuada de los mismos
CB2, CB5, CT5, CT11, CE6, CE11	<b>RA2:</b> Capacidad para aplicar técnicas de gestión y dirección hotelera en todos sus ámbitos

## 4. CONTENIDOS

1. Introducción a la industria de la hospitalidad
2. Organización departamental del hotel
3. Recepción y reservas
4. Reuniones y gestión de la sala de conferencias
5. Marketing y comunicación para empresas de alojamiento
6. Las finanzas en la industria hotelera
7. Atención al cliente y gestión de la calidad

## 5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del Caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Problemas

- Aprendizaje Basado en Proyectos
- Clase Magistral
- Entornos de Simulación

## 6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

### Modalidad Híbrida:

Actividad formativa	Número de horas
Asistencia y participación activa en clase	16
Trabajo guiado (tutorías, seguimiento de aprendizaje)	2
Trabajo autónomo del alumno	37.5
Trabajo grupal del alumno (trabajos grupales, investigaciones, búsqueda de información)	4
Otras actividades (visitas externas, conferencias, etc.)	12.5
Asistencia y participación activa en el aula virtual	46.5
Tutoría Virtual	10.5
Actividades participativas grupales (seminarios, participación en foros- online) a través de webconference	21
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

## 7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

### Modalidad Híbrida:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de conocimiento	40%
Presentaciones orales	10%
<i>Ejercicios prácticos</i>	10%
Trabajos e informes	20%
Participación en debates y foros en la web	20%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

### **7.1. Convocatoria ordinaria**

Si se realiza al menos una prueba de evaluación, el estudiante ya no podrá constar como no presentado en dicha convocatoria, sino que se evaluará con la calificación correspondiente.

Para los estudiantes que cursen enseñanzas presenciales, se establece la obligatoriedad de justificar, al menos, el 50% la asistencia a las clases, como parte necesaria del proceso de evaluación y para dar cumplimiento al derecho del estudiante a recibir asesoramiento, asistencia y seguimiento académico por parte del profesor. La asistencia del alumno a la sesión mediante Hyflex no será computada como asistencia a dicha sesión. La falta de acreditación por los medios propuestos por la universidad del 50% de asistencia, facultará al profesor a calificar la asignatura como suspensa en la convocatoria ordinaria.

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura. Los criterios para el cálculo de la media ponderada se especificarán en la guía de aprendizaje completa en el campus virtual. Para poder hallar la media, es imprescindible superar con al menos un 5 cada una de las categorías del sistema de evaluación.

En el caso de que no se cumplan los criterios anteriores, y la media ponderada de las calificaciones de todas las actividades sea mayor que 4 se consignará la calificación de 4.

### **7.2. Convocatoria extraordinaria**

Si se realiza al menos una prueba de evaluación, el estudiante ya no podrá constar como no presentado en dicha convocatoria, sino que se evaluará con la calificación correspondiente.

Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario obtener una calificación mayor o igual que 5,0 en el apartado de pruebas de conocimientos, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades. Los criterios para el cálculo de la media ponderada se especificarán en la guía de aprendizaje completa en el campus virtual.

En el caso de que no se cumplan los criterios anteriores, y la media ponderada de las calificaciones de todas las actividades sea mayor que 4 se consignará la calificación de 4.

Para superar la asignatura convocatoria extraordinaria se deberá realizar o presentar todas las actividades no realizadas o no superadas en convocatoria ordinaria, a no ser que el profesor solicite un trabajo específico adicional sobre la materia.

## 8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
<i>Actividad 1. Noticia Turística Empresas Hoteleras y Análisis del Caso Harvard Ritz-Carlton</i>	9 de febrero
<i>Actividad 2. Organización de la Recepción y de Pisos</i>	2 de marzo
<i>Actividad 3. Escandallos y Organización de un Evento</i>	23 de marzo
<i>Actividad 4. Cuenta de Explotación</i>	13 de abril
<i>Actividad 5. Revenue y Contratación. Noticia Calidad Turística</i>	4 de mayo
<i>Proyecto Final. Hotel Horror</i>	18 de mayo

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

- Manual Académico: -González, L. y Talón, P. (2002): Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Síntesis, Madrid.

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- -Alonso, M., Barcos, L. y Martín, J.I. (2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis, Madrid.
- -Bayón, F. y Martín, I. (2004): Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Síntesis, Madrid.
- -Blasco, A. (coord.) (2006): Manual de gestión de producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, Madrid
- -Vogeler, C y Hernández, E. (2000): El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.

## 10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.

3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.
4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:  
[orientacioneducativa@universidadeuropea.es](mailto:orientacioneducativa@universidadeuropea.es)

## **11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.