

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Dirección de operaciones de alojamiento
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales
Curso	
ECTS	9
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Español
Modalidad	Online
Semestre	Primer semestre
Curso académico	23/24
Docente coordinador	José Manuel Cabello
Docente	Javier Ruiz

2. PRESENTACIÓN

La asignatura “Dirección de operaciones de alojamiento” es una parte del módulo II “Dirección de operaciones” correspondiente al Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera, con un valor de 18 ECTS, dividido en dos unidades.

La asignatura de Dirección de Operaciones de Alojamiento tiene como objetivo principal que el alumno se familiarice con el trabajo que se desarrolla en las empresas de alojamiento incidiendo especialmente en los diferentes departamentos y puestos de trabajo que tienen una relación más directa con el que suele ser el producto más importante sobre el que pivota la gestión en los establecimientos hoteleros: la habitación del hotel.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB2: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB4: Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

Competencias transversales:

- CT03. Trabajo en equipo: Capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes.
- CT05. Análisis y resolución de problemas: Ser capaz de evaluar de forma crítica la información, descomponer situaciones complejas en sus partes constituyentes, reconocer patrones, y considerar otras alternativas, enfoques y perspectivas para encontrar soluciones óptimas y negociaciones eficientes.

- CT06. Adaptación al cambio: Ser capaz de aceptar, valorar e integrar posiciones distintas, adaptando el enfoque propio a medida que la situación lo requiera, así como trabajar con efectividad en situaciones de ambigüedad.
- CT07. Liderazgo: Ser capaz de orientar, motivar y guiar a otras personas, reconociendo sus capacidades y destrezas para gestionar eficazmente su desarrollo y los intereses comunes.

Competencias específicas:

- CE5 - Capacidad para utilizar e interpretar las herramientas técnicas e informáticas propias del sector turístico necesarias para la administración eficaz y eficiente de una empresa (SIHOT, HOST)
- CE8 - Capacidad para diseñar, implantar, evaluar y construir los respectivos planes de mejora de acuerdo con distintos modelos de servicio y atención al cliente en el ámbito de las operaciones hoteleras.
- CE9 Capacidad para definir e integrar el producto de alojamiento dentro del conjunto de la oferta hotelera.
- CE10 – Capacidad para diseñar objetivos y estrategias en el departamento de alojamiento alineados con el marco estratégico de la empresa hotelera.
- CE11 – Capacidad para definir estrategias de *revenue management* con el objetivo de alcanzar el mayor beneficio posible resultante del alojamiento hotelero.
- CE12 – Capacidad para definir y aplicar distintas políticas de precios en el alojamiento por segmento, utilizando distintos canales de distribución.
- CE13 Capacidad para crear un sistema de gestión integral para elaborar los presupuestos del departamento de comidas y bebidas, incluyendo áreas de servicio, producción, proveedores y control.
- CE14 - Capacidad para formular indicadores de mejora de eficiencia en los distintos tipos de servicio de restauración, bar, cocina y aprovisionamientos (gestión de compras).

Resultados de aprendizaje:

- RA1. Definir estrategias de planificación e implantación eficiencia en la organización en distintas tipologías de alojamiento con el fin de maximizar la satisfacción del al cliente.
- RA 2. Analizar de manera crítica las distintas tipologías de alojamiento y las distintas necesidades de sus clientes.
- RA 3. Ser capaz de organizar estrategias y acciones para la preparación de equipos para la correcta gestión de crisis con clientes
- RA 4. Diseño y organización de modelos de servicio-limpieza
- RA 5. Ser capaz de establecer un inventario de comercialización, definiendo el momento de venta, el canal de venta y el mejor precio de cada servicio.
- RA 6. Preparar y ejecutar órdenes para banquetes y eventos.
- RA 7. Manejar herramientas informáticas de gestión hotelera de tipo PMS (*Property Management System*).

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
CB 2, CT3, CT 5, CE 5, CE 8, CE 9	RA1, RA 2, RA 6
CB 2, CT 5, CT 6, CE 10, CE 11	RA 1, RA 3, RA 5
CB4, CT6, CT 7, CE 12, CE13, CE 14	RA 3, RA 4, RA5, RA 6

4. CONTENIDOS

Unidad 1: La organización en los establecimientos hoteleros

Tema 1: El concepto de organización en la empresa

Tema 2: Factores para la organización hotelera

Tema 3: Departamentos del hotel 1

Tema 4: Departamentos del hotel 2

Unidad 2: El departamento de alojamiento

Tema 1: El departamento de alojamiento

Tema 2: Introducción al departamento de alojamiento

Tema 3: La organización en la recepción del hotel

Tema 4: Introducción al sub-departamento de reservas

Unidad 3: El trabajo en la recepción y reservas

Tema 1: Sub-departamento de reservas. La operativa

Tema 2: Front office: el turno de mañana

Tema 3: Front office: el turno de tarde Tema 4: Front office: el turno de noche

Unidad 4: El sub- departamento de pisos

Tema 1: Sub-departamento de pisos. La operativa

Tema 2: El papel de la gobernanta

Tema 3: Sub-departamento de lencería y lavandería

Tema 4: Relaciones interdepartamentales y tendencias del sub-departamento

Unidad 5: Gestión de eventos y salones

Tema 1: El mercado de la organización de eventos

Tema 2: La oferta del hotel para eventos y reuniones

Tema 3: El departamento de congresos y convenciones Tema 4: Como cotizar un evento: la relación cliente-hotel

Unidad 6: La distribución hotelera: relación con las agencias de viajes

Tema 1: El concepto de intermediación

Tema 2: La relación hotel – agencia de viajes tradicional

Tema 3: Las agencias digitales y el turismo

Tema 4: El Yield Management

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 Proyectos
- Clase magistral / web conference

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 online:

Actividad formativa	Número de horas
A1: Seminario virtual	14
A2: Lecturas de temas y consulta de recursos complementarios	40
A3: Actividades de aplicación individuales	40
A4: Actividades de aplicación colaborativas	28
A5: Foros	30
A6: Tutorías	11
A7: Cuestionario de evaluación	6
A8: Seguimiento y revisión de actividades	6
A9: Estudio autónomo	50
TOTAL	225

7. EVALUACIÓN

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

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso mínimo	Peso máximo
Pruebas de evaluación de conocimiento	40.0	50.0
Observación del desempeño	10.0	20.0
Caso/Problema	20.0	30.0
Informes y escritos	10.0	20.0

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

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.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

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.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

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

Actividades evaluables	Fecha
Informe individual	22/12/22
Caso / Problema	12/01/23
Caso / Problema	12/02/23
Prueba de evaluación	12/02/23
Observación del desempeño	20/02/23

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:

- de Onraita, A. B. P. (2020). El director de hotel y su equipo: liderazgo y satisfacción laboral. Editorial Inclusión.

- Blasco i Peris, A. y Vives, R. (2014) Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración. Madrid. Editorial: Síntesis.
- Dorado, J.A. (2012). Recepción y Reservas. Madrid. Editorial: Síntesis.
- González, Y., Escobar, A., J. y Romero, S. (2014). Dirección de entidades de intermediación turística. Madrid. Editorial: Síntesis.
- Mestres Soler, J. R. (1999). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera Ediciones Gestión 2000.
- Muñoz, F. y Rodrigo, M. (2007) Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración. Madrid. Editorial Universitas Internacional, S.L.
- Talón, P., González, L. y Rodríguez, J.M. (2016). Fundamentos de dirección hotelera. Volumen 1: Análisis sectorial y organización departamental hotelera. Madrid. Editorial: Síntesis.
- Talón, P., González, L. y Rodríguez, J.M. (2016). Fundamentos de dirección hotelera. Volumen 2: Comercialización, Revenue Management, Calidad y Finanzas. Madrid. Editorial: Síntesis.
- Tomskey, J. (2016). Heads in Beds: A Reckless Memoir of Hotels, Hustles, and So-Called Hospitality. Anchor Books.

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

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.

CÓMO COMUNICARTE CON TU DOCENTE

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros y compañeras puedan leerla.

¡Es posible que alguien tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al docente puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por estudiantes y docentes, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En la tabla inferior se indican las actividades evaluables, los criterios de evaluación de cada una de ellas, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura.

Semana	Actividad evaluable	Criterios de evaluación	Peso (%)
1 y 2	Actividad 2 Actividad 3	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación estructurada • Presentación trabajada • Da respuesta al briefing • La opinión personal aportavalor • Los datos son ciertos y están trabajados • Visión global 	30%
3	Actividad 4	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación estructurada • Presentación trabajada • Da respuesta al briefing • La opinión personal aportavalor • Los datos son ciertos y están trabajados 	30%
4	Prueba de conocimiento*	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitud en la respuesta • Calidad en la exposición 	40%

Este cronograma podrá sufrir modificaciones que serán notificadas al estudiante en tiempo y forma.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividad 1. Seminarios virtuales

¿Qué son los Seminarios Virtuales?

Los seminarios son el punto de encuentro entre el docente y los estudiantes. En ellos se presentan contenidos, se explican las actividades, se realizan feedback, interacciones, debates entre estudiantes y docente.

Actividad 2: Presentación de una cadena hotelera (15%)

- ¿Qué tenemos que hacer?

Para la realización de esta tarea deberéis detallar la metodología a desarrollar en vuestra actividad grupal, para lo cual es necesario que el contenido se apropiado a la temática definida y a los objetivos planteados desde el inicio del módulo.

Entregable: Subir un archivo al Campus Virtual en la plataforma habilitada a este efecto. No se evaluarán los trabajos remitidos con retraso.

Formato: El archivo de Power point deberá tener una extensión entre 10 y 15 slides.

Plazos: Por determinar.

Tipo de actividad: Individual

Peso: 15%

¿Cómo se evalúa?

Aspectos a evaluar

- La presentación está bien diseñada y los aspectos estéticos de la misma realzan los contenidos
- El look & feel de la presentación sintoniza con la imagen corporativa de la cadena elegida
- La presentación da respuesta al briefing de la actividad
- La presentación está bien estructurada y es fácil de seguir
- La presentación está equilibrada, incluyendo todas las diferentes áreas solicitadas en una proporción adecuada
- La presentación está bien trabajada, es profunda y la tarea se ha llevado a cabo a un nivel adecuado
- Los datos presentados en la presentación son ciertos, están actualizados y aportan valor
- No hay errores ostensibles ni carencias relacionadas con el trabajo que se pedía en la actividad
- Se ha incluido una opinión personal y unas conclusiones de interés

Actividad 3: La recepción del siglo XXI (15%)

¿Qué tenemos que hacer?

Para la realización de esta tarea deberéis detallar la metodología a desarrollar en vuestra actividad grupal, para lo cual es necesario que el contenido se apropiado a la temática definida y a los objetivos planteados desde el inicio del módulo.

- Entregable: Subir un archivo al Campus Virtual en la plataforma habilitada a este efecto. No se evaluarán los trabajos remitidos con retraso.
- Formato: El archivo de Word tendrá que tener una extensión entre 2 y 10 páginas.
- Plazos: Por determinar.
- Tipo de actividad: Individual
- Peso: 15%

Aspectos a evaluar

- La propuesta está bien explicada, organizada y estructurada
- La propuesta está bien redactada y escrita
- La propuesta da respuesta al briefing de la actividad
- La propuesta es innovadora y creativa
- La propuesta aporta valor al cliente
- La propuesta aporta valor al servicio que ofrece el establecimiento hotelero
- La propuesta es realizable, tiene sentido y está bien enfocada
- Se ha trabajado la propuesta
- No hay errores de consideración que empañen la propuesta

Aspectos a evaluar

- La propuesta está bien explicada, organizada y estructurada
- La propuesta está bien redactada y escrita
- La propuesta da respuesta al briefing de la actividad
- La propuesta es innovadora y creativa
- La propuesta aporta valor al cliente
- La propuesta aporta valor al servicio que ofrece el establecimiento hotelero
- La propuesta es realizable, tiene sentido y está bien enfocada
- Se ha trabajado la propuesta
- No hay errores de consideración que empañen la propuesta

Actividad 5: Cotiza un evento (20%)

- ¿Qué tenemos que hacer?

Para la realización de esta tarea deberéis detallar la metodología a desarrollar en vuestra actividad grupal, para lo cual es necesario que el contenido se apropiado a la temática definida y a los objetivos planteados desde el inicio del módulo.

- Entregable: Subir un archivo al Campus Virtual en la plataforma habilitada a este efecto.

No se evaluarán los trabajos remitidos con retraso.

- Formato: El archivo de Power point tendrá que tener una extensión entre 10 y 15 slides.
- Plazos: Por determinar.
- Tipo de actividad: Grupal
- Peso: 20%

Aspectos a evaluar

- La respuesta al clientes es profesional y comercial
- La respuesta al cliente incluye materiales atractivos que añaden valor a la cotización
- La respuesta al cliente responde perfectamente a las necesidades del grupo
- La información es clara y está bien estructurada
- La propuesta aporta valor al cliente
- La cotización está bien calculada y el presupuesto es correcto
- La cotización está bien estructurada y es fácilmente entendible para el cliente
- Se ha trabajado la propuesta
- No hay errores de consideración que empañen la propuesta

...

REGLAMENTO PLAGIO

Atendiendo al Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad Europea:

- El plagio, en todo o en parte, de obras intelectuales de cualquier tipo se considera falta muy grave.
- Las faltas muy graves relativas a plagios y al uso de medios fraudulentos para superar las pruebas de evaluación, tendrán como consecuencia la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como el reflejo de la falta y su motivo, en el expediente académico.