

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Dirección de operaciones de alojamiento
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
Escuela/ Facultad	Facultad de Ciencias Sociales
Curso	1º
ECTS	3 créditos
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Online
Semestre	1º semestre
Curso académico	2021 - 2022
Docente coordinador	Ignacio Sariego López

2. PRESENTACIÓN

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

El módulo 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.

El módulo revisará diferentes conceptos como la organización que presentan diferentes establecimientos para dar el mejor servicio al cliente en el hotel, la labor del departamento de alojamiento – recepción, reservas, pisos – en el contexto de la gestión hotelera, la relación con diversos tipos de empresas fundamentales para el funcionamiento de los establecimientos hoteleros – agencias de viajes, organizadores de eventos, nuevos agentes digitales – y, por último, una inmersión en el Yield Management, el sistema de gestión de tarifas que se ha impuesto en la actualidad en la industria del alojamiento, entre otros sectores y servicios en el ámbito del turismo y ocio.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

A continuación, se detallan las competencias y resultados de aprendizaje del módulo al que pertenece la asignatura.

Competencias básicas:

- **CB7** - 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
- **CB9** – 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 del módulo al que pertenece la asignatura:

- **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).
- **RA 8.** Proponer modelos de mejora de eficiencia en la organización del servicio de habitaciones y el servicio de desayunos
- **RA 9.** Comprender la organización y funcionamiento de los sectores de abastecimiento, control de F & B, secciones de producción, las secciones de servicio (restaurante, bar y room-service, eventos y catering)
- **RA 10.** Elaborar, evaluar y ejecutar de manera eficiente presupuestos del departamento de Food & Beverage
- **RA 11.** Ser capaz de utilizar de manera efectiva indicadores de gestión, control y calidad en el departamento de Food & Beverage
- **RA 12.** Ser capaz de utilizar de manera efectiva indicadores de gestión, control y calidad en el departamento de servicio técnico
- **RA 13.** Desarrollo de estrategias orientados a distintos perfiles de clientes (Servicio VIP)
- **RA. 14.** Conocer y aplicar los conceptos fundamentales de nutrición e higiene, así como describe el impacto sobre la operativa de la restauración y la sanidad en general.

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 6. Preparar y ejecutar órdenes para banquetes y eventos.
CB 2, CT 5, CT 6, CE 10, CE 11	<ul style="list-style-type: none"> - 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 3. Ser capaz de organizar estrategias y acciones para la preparación de equipos para la correcta gestión de crisis con clientes - 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
CB4, CT6, CT 7, CE 12, CE 13, CE 14	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

4. CONTENIDOS

A continuación, se detallan los contenidos de la asignatura:

- Planificación estratégica en la dirección del alojamiento
 - Análisis y evaluación de organigramas (diferentes estructuras organizativas hoteleras)
 - Relación interdepartamental dentro de la organización hotelera
 - Organización y evaluación de front office, back office, housekeeping, servicio técnico y salones y eventos.
- Análisis de estudios de caso de distintas estructuras hoteleras.
- Relación con los distintos canales de distribución. Canales tradicionales (Allotments, releases y contratación) vs OTAs (Online Travel Agencies).
- La importancia estratégica de la gestión del Revenue Management y su contribución a la cuenta de resultados.

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 del módulo al que pertenece la asignatura que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Seminario virtual	27
Lectura y consulta de temas y otros recursos	81
Actividades de aplicación individuales: realizar de manera individual las siguientes actividades: búsqueda de la información, elaboración de trabajos escritos e informes y realización de ejercicios de autoevaluación y evaluación entre pares.	80
Actividades de aplicación colaborativas: realizar de manera grupal las siguientes actividades: búsqueda de información, elaboración de trabajos escritos e informes y realización de ejercicios de evaluación entre pares y coevaluación grupal.	56
Caso, problema o proyecto	19
Tutorías virtuales	37
Trabajo autónomo	150

7. EVALUACIÓN

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

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación de conocimiento	30%
Observación del desempeño	10%
Caso/Problema	30%
Informes y escritos	30%

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 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 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
Creación de producto	20/01/22
Lean Check Out Análisis Procesos Recepción (Alojamiento)	31/01/22
Foro debate	10/02/22
Dimensionamiento Plantillas Pisos (Alojamiento)	10/02/22

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

9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica la bibliografía recomendada:

Abbott, P. / Lewry, S. (1999): *Front Office: Procedures, social skills, yield and management*. Butterworth y Heinemann. Oxford.

Altés Machín, C. (1997): *Marketing y turismo*. Síntesis. Madrid.

Amat Salas, O. (1992): *Contabilidad y finanzas de hoteles*. Eada Gestión. Barcelona.

Aranda Hipólito, A.W. (1994): *Gestión técnico económica de hoteles*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

Bachs, J. / Vives, R. (1997): *Servicio de Atención al cliente en Restauración*. Síntesis. Madrid.

Arcarons, R. (1995): *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hostelera*. Síntesis. Madrid.

Bascones, L.M. (1995): *Juegos para la animación de ambientes*. Editorial CCS. Madrid.

Bayón, F. (1999): *50 Años del Turismo Español. Un análisis histórico y estructural*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

Bayón, F. / García, I. (1997): *Gestión de recursos humanos: manual para técnicos en empresas turísticas*. Síntesis. Madrid.

Bigné, J. / López, D. (1999): *Planificación territorial y comercialización turística*. Universitat Jaume I.

Buzzelli, M. (1994): *Manual de la industria hotelera: Proyecto, Estructura y Tecnología*. Ediciones CEAC. Barcelona.

Caballero, R. (2000): *Legislación sobre Turismo*. Mc Graw Hill. Madrid.

Casanueva, C./ García, J./Caro, F.J. (2000): *Organización y gestión de empresas turísticas*. Pirámide. Madrid.

Cerra, J./ Dorado, J.A./ García, P. (1991): *Perspectivas y tendencias de la industria hotelera*. Síntesis. Madrid.

Cerra, J./Dorado, J.A./ Estepa, D./ García, P.E. (1991): *Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración*. Síntesis. Madrid.

Chaves, A. / Mesalles, L. (2001): *El Animador*. Laertes. Madrid.

- Cohen (1985): *The tourist guide. The origins, structure & dynamics of a role* en *Annals of Tourism Research*.
- Crosby, A. (1992): *Mejoras Ecológicas para su Hotel*. Natour. Madrid.
- Davis, B. / Stone, S. (1991): *Food and Beverage Management*. Butterworth y Heineman. Oxford.
- Dorado, J.A. / Cerra, J. (1998) : *Manual de Recepción y Atención al Cliente*. Síntesis. Madrid.
- Dorado, J.A / Regidor, V. / Sánchez Feito, J.M / De Leiva , J.M / Soler Sánchez, J.M (1998): *anual de Hostelería*. Ed. Blanguser S.L. Madrid.
- Federación Española de Hoteles (2000): *El sector hotelero en España 2000*. Madrid.
- Federación Española de Hoteles (1999): *El sector hotelero en España 1999*. Madrid.
- Ferrer, J (1997): *La importancia de la animación en el turismo actual*. Hosteltur. Especial Tecnoturística: 168-172.
- Figuerola Palomo, M. (1991): *Elementos para el estudio de la economía de la empresa turística*. Síntesis. Madrid.
- Figuerola Palomo, M. (1995): *Economía para la gestión de las empresas turísticas (organización y financiación)*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.
- Gallego, J.F.(1996): *Dirección Estratégica en los Hoteles del Siglo XXI*. Mc Graw Hill. Madrid.
- Gallego, J. (1997): *Marketing hotelero. Principios y aplicaciones para la gestión día a día*. Deusto Turismo. Bilbao.
- Goytia, A (1995): “El papel de la animación turística en el turismo sostenible” en *Turismo y Tiempo libre: actividades, métodos y organización*. Deusto. Bilbao.
- Guevara, A./ Aguayo, A./ Gálvez, S./ Caro, J.L. (1997): *Internet y turismo*. Editorial Miramar. Málaga.
- Iglesias Millán, J.A. (1992): *La gestión de recursos humanos aplicada al sector turístico*. Bosch Turismo. Barcelona.
- Iglesias Tovar, J. (1998): *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Síntesis. Madrid.
- Instituto Nacional de Estadística (2000): *Ocupación y movilidad en los hoteles y camping de España. Año 1999*. Madrid.
- Kotler, P./ Bowen, J./ Makens, J. (1997): *Mercadotecnia para hostelería y turismo*. Prentice Hall. México.
- López, S. (2000): *Recepción y Atención al cliente*. Paraninfo. Madrid.
- Mestres, J. (1995): *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- Milio Balanzá, I. (2000): *Organización y control del alojamiento*. Paraninfo. Madrid.
- Milio, I. / Cabo, M. (2000): *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Paraninfo. Madrid.
- Monfort, V. (1995): “Estrategias de competitividad del sector hotelero español: especial referencia al arco Mediterráneo y Canarias”, en *V Congreso Nacional de Economía*, 75-85.
- Montaner, J. (1996): *Estructura del Mercado Turístico*. Síntesis. Madrid.
- Morgan, M. (1996): *Marketing for leisure and tourism*. Prentice Hall. Hertfordshire.
- Muñoz Oñate, F. (1997): *Marketing turístico*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (1990): *El papel de la animación turística en el desarrollo de las vacaciones activas y del turismo temático para favorecer el enriquecimiento de la experiencia de las vacaciones*. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (1998): *Introducción al turismo*. Madrid.
- Parenteau, A. (1995): *Marketing práctico del turismo en hostelería, restauración, turismo comercial e institucional*. Síntesis. Madrid.
- Pérez Gorostegui, E. (1997): *Economía de la Empresa (Introducción)*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.
- Phillips, P.A./ Moutinho, L. (1998): *Strategic Planning Systems in Hospitality and Tourism*. CABI Publishing. New York.
- Sánchez Feito, J.M (1995): *Procesos de Servicio en Restauración*. Síntesis. Madrid.
- Sánchez Mateos, I. (1999): *Adaptación del Uniform System a los Hoteles en España*. Puzzle. Madrid.
- Serrat i Juliá, J. (1996): *La gestión de personal en la empresa turística*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

Valls, J.F. (2000): *Gestión de empresas de turismo y ocio*. Esade. Gestión 2000. Barcelona.

Valls, J.F. (1996): *Las claves del mercado turístico. Como competir en el nuevo entorno*. Deusto Turismo. Bilbao.

Vogeler C. / Hernandez E. (2000): *El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

Wit, S. / Moutinho, L. (1995): *Tourism marketing and management handbook*. Prentice Hall. Cornwall.

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 imprescindible 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.