



FICHA DE LA ASIGNATURA

Titulación: GRADO EN TURISMO			
Departamento: Organización de Empresas y Marketing			
Nombre de asignatura: GESTION DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION	Código: 800014	Tipo: Obligatoria	
Nivel: GRADO	Curso: 2º	Semestre: 2º	Créditos ECTS: 6.0
Coordinador/a de la asignatura Ver listado de coordinadores/as de asignaturas			
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Identificar los diferentes tipos de hoteles y restaurantes.• Conocer los elementos básicos de gestión en empresas hoteleras y de restauración.• Analizar las diferentes áreas funcionales de las empresas hoteleras y restauración			
Competencias o destrezas que se van a adquirir: <p>Generales</p> CG1: Capacidad de análisis y de síntesis. CG2: Comunicación oral y escrita en lengua nativa. CG3: Resolución de problemas. CG5: Aprendizaje autónomo. CG6: Trabajo en equipo. <p>Específicas</p> CE6: Desarrollar una marcada orientación de servicio al cliente. CE11: Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. CE12: Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas. CE13: Manejar técnicas de comunicación. CE14: Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas. CE19: Conocer el procedimiento operativo de los distintos subsectores de la actividad turística. CE20: Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico. <p>Otras</p> Desarrollar la capacidad de respuesta a problemas surgidos frente al cliente. Interpretar los informes habituales en las empresas de alojamiento y restauración. Desarrollar la capacidad de diseño de procedimientos internos.			

Prerrequisitos para cursar la asignatura:

Conocimientos básicos del sector turístico así como de informática a nivel de usuario

Breve descripción de contenidos:

Introducir al alumno en la gestión y organización de la producción en alojamientos y restauración, desde el punto de vista de su estructura y funciones.

A partir de este aprendizaje, el alumno deberá ser capaz de identificar y analizar los principales procesos a gestionar en un alojamiento o restaurante, identificando los puntos clave en la gestión y el papel que desarrollo cada uno de ellos, tanto cara al cliente (front-office) como en los departamentos internos (back-office).

- Analizar las funciones de alojamiento y restauración, además de su clasificación y tendencias.
- Estudiar los diferentes modelos de gestión hotelera, así como la cartera de clientes y su fidelización.
- Desarrollar la estrategia en la gestión hotelera, así como estudiar sus informes.
- Yield Management. Cadena de valor, calidad y legislación.

Bibliografía básica:

Dorado, J.A. (2012) . ¿ Recepción y Reservas¿. Editorial Síntesis.

Cerra, J. y otros. (2010). ¿Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración¿. Editorial Síntesis. Madrid.

Blasco, Albert (coord.) (2006). ¿Manual de gestión de producción de Alojamiento y restauración¿. Editorial Síntesis. Madrid.

Muñoz Oñate, F. y otros. (2003) Reimpresión: Enero 2007. ¿Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración¿. Editorial Universitas Internacional, S.L. Madrid.

Actividades Formativas y su peso en créditos ECTS (indicar en cada apartado el número de ECTS que corresponden):

Clases teóricas

Metodología:

3,0 ECTS- Clases magistrales presenciales combinadas con la discusión y resolución de ejercicios y casos prácticos. La lección magistral será el principal método de enseñanza en las clases teóricas, si bien ayudada de otras técnicas que consideramos también pueden adaptarse a los objetivos fijados y que persiguen la dinamización en la clase, presentaciones en PowerPoint, discusión de casos, artículos de actualidad, etc.

Clases prácticas

Metodología:

1,8 ECTS.- Respecto a las sesiones prácticas en el aula de informática se trabajará fundamentalmente el método del caso.

1,2 ECTS.- Los trabajos en grupos deberán estar compuestos por cinco alumnos. Cualquier variación en la composición del grupo tendrá que ser estudiada particularmente por el profesor.

La participación activa del alumno en el aula, así como la búsqueda de información adicional de artículos, reflexión para la toma de postura personal sobre temas concretos, pro actividad y otros rasgos participativos; se valorarán, tanto las aportaciones como las actitudes del alumno, fruto de un proceso de aprendizaje relacionado con las competencias definidas para la materia.

TOTAL

6 ECTS

Sistemas de evaluación (indicar en cada apartado el porcentaje que corresponde):

Examen escrito: 60%

Trabajos y participación en el aula: 20%

Sesiones prácticas en aula de informática con programa de gestión hotelera: 20%

Los porcentajes de ponderación son orientativos y podrán variar en función del nivel del colectivo, número de inscritos y evolución del curso. La ponderación de la nota del 20% en trabajos y participación en el aula se distribuyen: 5% participación y 15% trabajo de grupo. El examen escrito constará de preguntas tipo test, teórico-prácticas, así como el análisis de algunos casos. Se aconseja el uso de calculadora pero no programable.

Es imprescindible aprobar tanto el examen escrito como la parte de trabajos y sesiones prácticas en el aula de informática para hacer la media.

Idioma en que se imparte: español

Más información:

Se ruega a los alumnos solicitar la tutoría previamente por e-mail para prestar una mejor atención al alumno.

Los horarios de las tutorías se comunicarán al inicio del curso.

BIBLIOWEB.

- Boletín Turístico: <http://www.boletin-turistico.com>
- Customización de hoteles: <http://www.room-matehotels.com>
- Instituto de turismo de España : <http://www.tourspain.es>
- Información Turística de España : <http://www.spain.info/>
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: <http://www.mityc.es>
- Publicaciones del sector: www.hosteltur.com

Sector: www.parador.es

www.fehoteles.com

www.ferh.com

www.zontour.org

www.rusticae.es

www.balnearios.org

www.infocamping.com