



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

## DOBLE GRADO EN TURISMO Y COMERCIO

<b>Asignatura</b>	<b>Gestión de Alojamientos y Restauración</b>	<b>Código</b>	<b>901172</b>
<b>Módulo</b>	<b>Recursos Turísticos</b>	<b>Materia</b>	<b>Alojamientos Turísticos</b>
<b>Carácter</b>	<b>Obligatoria</b>		
<b>Créditos</b>	<b>6</b>	<b>Presenciales</b>	<b>3.04</b>
		<b>No presenciales</b>	<b>2.96</b>
<b>Curso</b>	<b>Segundo</b>	<b>Semestre</b>	<b>Segundo</b>

<b>Departamento Responsable</b>	<b>Organización de Empresas y Marketing</b>
<b>Coordinador /a</b>	<b>Correo electrónico</b>
<i>Ver listado de coordinadores</i>	

## SINOPSIS

<b>BREVE DESCRIPTOR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Introducir al alumno en la gestión y organización de la producción en alojamiento y restauración, desde el punto de vista de su estructura y funciones.</li><li>- 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 desarrolla cada uno de ellos, tanto de</li></ul>

- 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.

### CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS

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

### OBJETIVOS FORMATIVOS

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Comprender los elementos importantes que influyen sobre el comportamiento del consumidor para poder adaptarse a sus necesidades, saber identificar posicionamientos y segmentos específicos de mercado.

### COMPETENCIAS

#### Generales:

- 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.

#### Específicas:

- 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.

#### Otras:

- 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

### CONTENIDOS TEMÁTICOS (Programa de la asignatura)

#### BLOQUE I – INTRODUCCIÓN.

1. INTRODUCCIÓN A LAS FUNCIONES DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
  - 1.1. DEFINICIONES Y FORMAS DE TURISMO
  - 1.2. CONCEPTO DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
  - 1.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN
  - 1.4. LA NUEVA TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

2. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN EN ESPAÑA Y NUEVAS TENDENCIAS
  - 2.1. CLASES GENÉRICAS, MODALIDADES Y CLASIFICACIÓN JURÍDICA Y OFICIAL REGLAMENTARIA
  - 2.2. ALOJAMIENTOS HOTELEROS Y EXTRAHOTELEROS
  - 2.3. ÚLTIMAS TENDENCIAS
    - 2.3.1. ESPECIALIZACIÓN
    - 2.3.2. HOTELES TEMÁTICOS
3. MODELOS DE GESTIÓN HOTELERA: LA INVERSIÓN Y EXPLOTACIÓN HOTELERAS
  - 3.1. HOTELES EN PROPIEDAD
  - 3.2. HOTELES EN ARRENDAMIENTO
  - 3.3. HOTELES EN FRANQUICIA
  - 3.4. ESTRUCTURA DE CADENAS HOTELERAS
  - 3.5. AGRUPACIÓN DE HOTELES INDEPENDIENTES
4. TIPOS DE CLIENTES Y SU FIDELIZACIÓN
  - 4.1. CLIENTES DIRECTOS
  - 4.2. CLIENTES POR AGENCIA
  - 4.3. GRUPOS

#### BLOQUE II – LA GESTIÓN HOTELERA.

5. OPERACIONES BÁSICAS EN LA GESTIÓN HOTELERA:
  - 5.1. DIRECCIÓN DEL HOTEL
  - 5.2. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN
    - 5.2.1. RESERVAS
    - 5.2.2. MOSTRADOR Y CONSERJERÍA
    - 5.2.3. MANO CORRIENTE
    - 5.2.4. FACTURACIÓN Y CAJA
  - 5.3. DEPARTAMENTO DE PISOS
  - 5.4. DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS
    - 5.4.1. ECONOMATO Y BODEGA
    - 5.4.2. COCINA
    - 5.4.3. MISE EN PLACE Y SERVICIO DE COMEDOR Y CAFETERÍA.
  - 5.5. OTROS DEPARTAMENTOS.
    - 5.5.1. SEGURIDAD
    - 5.5.2. COMERCIAL
    - 5.5.3. MANTENIMIENTO
    - 5.5.4. ADMINISTRACIÓN
    - 5.5.5. SERVICIOS AUXILIARES

#### BLOQUE III – ESTRATEGIA Y ANÁLISIS EN LA GESTIÓN HOTELERA.

6. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES Y CADENA DE VALOR
  - 6.1. MOVIMIENTOS ENTRE DEPARTAMENTOS Y SECCIONES
  - 6.2. PROTOCOLO
  - 6.3. RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN

7. RENTABILIDADES

- 7.1. YIELD MANAGEMENT
- 7.2. REVENUE MANAGEMENT

8. CALIDAD EN LA GESTIÓN HOTELERA Y EN LA RESTAURACIÓN

- 8.1. CONCEPTOS BÁSICOS Y MODELOS DE EXCELENCIA
- 8.2. LA CALIDAD EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
- 8.3. HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD
- 8.4. TOTAL, QUALITY MANAGEMENT
- 8.5. PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

SESIONES PRÁCTICAS:

SESIÓN 1 - INTRODUCCIÓN AL PROGRAMA

SESIÓN 2 - CICLO DE ALOJAMIENTO. PLANING.

SESIÓN 3 - CASO DE ALOJAMIENTO INDIVIDUAL

SESIÓN 4 - CASO DE ALOJAMIENTO CLIENTE FAMILIAR

SESIÓN 5 - CASO CLIENTE DE AGENCIA: INDIVIDUAL O FAMILIAR

SESIÓN 6 - GESTIÓN DE GRUPOS

SESIÓN 7- GESTIÓN DE GRUPOS

SESIÓN 8 - TARIFAS Y CUPOS

SESIÓN 9 - ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

SESIÓN 10 - ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

SESIÓN 11 - CIERRE DEL DÍA Y BALANCE

SESIÓN 12- OPERACIONES CON RESTAURANTES Y CAFETERÍAS

SESIÓN 13 - CASO PRÁCTICO I

SESIÓN 14- CASO PRÁCTICO II

ACTIVIDADES DOCENTES	% DEL TOTAL DE CRÉDITOS	PRESENCIALIDAD
Asistencia y participación activa en clase	50%	80%
Trabajo guiado	10%	50%
Trabajo autónomo del/la alumno/a	8%	0
Trabajo grupal del/la alumno/a	20%	0

<b>Otras actividades</b>	12%	60%
<b>EVALUACIÓN</b>		
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>Participación en la Nota Final</b>	
<b>Pruebas orales y/o escritas</b>	60%	
<b>Presentaciones</b>	20%	
<b>Trabajos e informes</b>	15%	
<b>Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre</b>	5%	

## RECURSOS

<b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blasco i Peris, A. &amp; Vives, R. (2014) "Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración". Editorial Síntesis: Madrid.</li> <li>- Blasco, Albert (coord.) (2006). "Manual de gestión de producción de Alojamiento y restauración". Editorial Síntesis. Madrid.</li> <li>- Cerra, J. y otros. (2010). "Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración". Editorial Síntesis. Madrid.</li> <li>- Dorado, J.A. (2012). "Recepción y Reservas". Editorial Síntesis.</li> <li>- González, Y. y otros. (2014). "Dirección de entidades de intermediación turística". Editorial Síntesis: Madrid.</li> <li>- Muñoz Oñate, F. y otros. (2003) Reimpresión: Enero 2007. "Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración". Editorial Universitas Internacional, S.L. Madrid.</li> <li>- Talón, P. y otros. (2016). "Fundamentos de dirección hotelera. Volumen 1: Análisis sectorial y organización departamental hotelera". Editorial Síntesis: Madrid.</li> <li>- Talón, P. y otros. (2016). "Fundamentos de dirección hotelera. Volumen 2: Comercialización, Revenue Management, Calidad y Finanzas. Editorial Síntesis: Madrid.</li> </ul>
<b>BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alonso Canal, F. y otros (coord.) (2005). "Certificación y Normalización Sector Turístico". AENOR. Madrid.</li> <li>✓ Aranda Hipólito, A.; Delgado Estirado, L.M.; de Juan Alonso, J.M (2010): "Turismo: una visión global", Editorial Aranzadi.</li> <li>✓ Bayón Mariné, F. y otros. (2004). "Operaciones y procesos de producción en el sector turístico". Editorial Síntesis. Madrid.</li> <li>✓ Corral Mestas, Fernando. (2006). "Manual de Recepción Hotelera; Principios y Técnicas". Editorial Síntesis. Madrid.</li> <li>✓ García Gómez, M.C. y otros. (2010). "Fundamentos de Dirección y Organización de Empresas Turísticas". Editorial Civitas. Navarra.</li> <li>✓ Rodríguez Antón, J.M. y otros. (2009). "Nuevas tendencias y retos en el</li> </ul>

- Sector Turístico: un enfoque multidisciplinar”. Delta Publicaciones. Madrid.
- ✓ Rodríguez Antón, J.M. y otros. (2009). “Nuevas tendencias y retos en el Sector Turístico: un enfoque multidisciplinar”. Delta Publicaciones. Madrid.

### Idioma en que se imparte

Español

### Otra información

Sistemas de evaluación:

- Examen escrito: 60%
- Trabajos y participación en el aula: 20%
- Sesiones prácticas en el aula de informática: 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 de la siguiente manera:

- 15%.- Trabajo en equipo.
- 5%.- Participación activa en la actividad cotidiana en el aula.

Es imprescindible aprobar tanto el examen escrito, como los trabajos en equipo e individuales en las sesiones prácticas.