FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

DE MADRID

GRADO EN TURISMO

Asignatura	**Gestión De Alojamientos Y Restauración**	**Código**	**800014**
Módulo	Actividades turísticas	**Materia**	Alojamientos Turísticos
Carácter	Obligatoria	**Créditos**	6.0 ECTS
Curso	Segundo	**Semestre**	2º

Departamento Responsable	Organización de empresas y Marketing
Coordinador/a	**Ver listado de Coordinadores/as** https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-las-asignaturas

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR
Estudio de las particularidades que presenta la gestión de las empresas de alojamiento y restauración. Tipos de empresas de alojamiento y restauración. Departamentos y procedimientos generales. El front-office y el back-office. Organización, gestión y control de las operaciones derivadas de la venta de habitaciones: reservas, recepción, facturación y caja. Conserjería. Pisos. Bares y restaurantes.

CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS
No se han establecido prerrequisitos.
OBJETIVOS FORMATIVOS
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Conocerán las particularidades operativas de las empresas de alojamiento y restauración.
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** CE1 - Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica. CE3 - Conocer la evolución del producto turístico en el marco de la actual sociedad del ocio. CE5 - Aplicar metodología de investigación para resolver los problemas empíricos que se plantean en el ámbito del turismo. CE6 - Desarrollar una marcada orientación de servicio al cliente. CE11 - Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. CE12 - Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones 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. CE26 - Detectar las necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.
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
    - 2.4. Hoteles temáticos
    - 2.5.
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. Nuevas tendencias de la demanda: el viajero del SXXI
    - 4.2. Tipos de cliente en función del tipo de reserva
    - 4.3. Tipologías de producto en función de segmentos de clientes

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. RENTABILIDADES
    - 6.1. Introducción al revenue management
    - 6.2. Revenue management: elementos clave
    - 6.3. Revenue management y su aplicación práctica
7. CALIDAD EN LA GESTIÓN HOTELERA Y EN LA RESTAURACIÓN
    - 7.1. Conceptos básicos y modelos de excelencia
    - 7.2. Certificación de calidad
    - 7.3. Modelos teóricos de medición de la calidad del servicio

ACTIVIDADES DOCENTES	HORAS	PRESENCIALIDAD
Asistencia y participación activa en clase	45	100
Trabajo guiado	27,5	55
Trabajo autónomo del/la alumno/a	40	0
Trabajo grupal del/la alumno/a	25	0
Otras actividades	12,5	0

EVALUACIÓN	
SISTEMA DE EVALUACIÓN	
Pruebas orales y/o escritas	40%
Trabajo e informes	50%
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	10%

La evaluación continua (presentaciones, trabajos e informes y participación y actitud) supone el 60% de la nota final y se guarda para la convocatoria extraordinaria. Para promediar con la nota de la evaluación continua es necesario obtener al menos 4.0 puntos sobre 10 en el examen final. Si la nota del examen final es inferior a 4.0 la calificación de la asignatura será la del examen final.

RECURSOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

-Blasco i Peris, A. y Vives, R. (2014) “Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración”. Madrid. Editorial: Síntesis.
- Blasco, A. (2006). Manual de gestión de producción de Alojamiento y restauración. Madrid. Editorial: Síntesis.
- Cerra, J. (2010). Gestión de Producción 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.
- Muñoz, F. y Rodirgo, 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.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Alonso Canal, F. y otros (coord.) (2005). “Certificación y Normalización Sector Turístico”. AENOR. Madrid.
- Aranda Hipólito, A.; Delgado Estirado, L.M.; de Juan Alonso, J.M (2010): "Turismo: una visión global", Editorial Aranzadi.
- Bayón Mariné, F. y otros. (2004). “Operaciones y procesos de producción en el sector turístico”. Editorial Síntesis. Madrid.
- Corral Mestas, Fernando. (2006). “Manual de Recepción Hotelera; Principios y Técnicas”. Editorial Síntesis. Madrid.
- García Gómez, M.C. y otros. (2010). “Fundamentos de Dirección y Organización de Empresas Turísticas”. Editorial Civitas. Navarra.
- Rodríguez Antón, J.M. y otros. (2009). “Nuevas tendencias y retos en el 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.

Webgrafía

- 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:

Idioma en que se imparte

Castellano

Otra información

Evaluación de la asignatura:

El sistema de evaluación de la asignatura es el mismo en todas las convocatorias, incluida la extraordinaria. En el caso de suspender la asignatura en la convocatoria ordinaria, las calificaciones obtenidas durante el desarrollo de la evaluación continua mantendrán su vigencia en la convocatoria de septiembre.

Asistencia:

El profesor informará a los alumnos con antelación del sistema de control de asistencia utilizado que considere.