



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Gestión de alojamientos

|                     |   |           |       |              |
|---------------------|---|-----------|-------|--------------|
| Asignatura          | Gestión de alojamientos   |           |       |              |
| Código              | O04G240V01605   |           |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo  |           |       |              |
| Descriptor          | Creditos ECTS   | Selección | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6   | OB        | 3     | 2c           |
| Lengua              | Castellano  |           |       |              |
| Impartición         | Gallego   |           |       |              |
| Departamento        | Organización de empresas y marketing  |           |       |              |
| Coordinador/a       | Cruz González, María Montserrat   |           |       |              |
| Profesorado         | Cruz González, María Montserrat   |           |       |              |
| Correo-e            | mcruz@uvigo.es  |           |       |              |
| Web                 | <a href="http://www.fcetou.uvigo.es">http://www.fcetou.uvigo.es</a>   |           |       |              |
| Descripción general | La materia aborda los instrumentos necesarios para la gestión empresarial, profundizando en las particularidades de las empresas que prestan servicios de alojamiento en el sector turístico. Análisis de las estructuras y organización de las empresas de alojamiento. Análisis de los aspectos operacionales de la gestión hotelera. |           |       |              |

## Competencias

|        |  |
|--------|--|
| Código |  |
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.   |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.  |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.  |
| B1     | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información   |
| B3     | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto  |
| B5     | Capacidad de comunicación oral y escrita   |
| B7     | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual  |
| B8     | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo  |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado  |
| B10    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones  |
| C1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos   |
| C5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas   |
| C7     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística   |
| C8     | Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas  |
| C11    | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas   |
| C13    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas  |
| D2     | Compromiso ético   |
| D3     | Creatividad  |
| D4     | Iniciativa empresarial   |
| D5     | Motivación por la calidad  |

## Resultados de aprendizaje

| Resultados previstos en la materia   | Resultados de Formación y Aprendizaje |                                   |                        |                      |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------|
| Al finalizar la asignatura el alumnado deberá conocer el subsector de las empresas de alojamiento, con especial incidencia en los hoteles, diferenciando tipologías, organización y funcionamiento   | A1<br>A3<br>A4                        | B8<br>B9                          | C1<br>C11              | D4                   |
| El alumnado contextualizará el sector de alojamiento turístico, analizando la evolución y sus cambios, considerando el dinamismo y avance del mismo, obteniendo conocimientos que satisfagan las necesidades de una clientela cada vez más exigente  | A2<br>A3<br>A4                        | B3<br>B5<br>B7<br>B8              | C1<br>C5<br>C11<br>C13 | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| Los alumnos y alumnas recibirán una capacitación suficiente para tratar con la clientela de empresas del sector del alojamiento, desarrollando habilidades en recepción y acogida, tipificando las actividades diferenciadas de los recursos humanos que integren los diferentes departamentos funcionales | A3<br>A4<br>A5                        | B1<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C11<br>C13             | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| El alumnado obtendrá conocimientos sobre nomenclatura específica aplicándola a las diferentes áreas de un hotel, así como conocimientos sobre normativas legales aplicables a alojamientos turísticos, tanto de ámbito nacional como local   | A3                                    | B1<br>B3<br>B8<br>B9              | C1<br>C5<br>C7<br>C8   | D5                   |
| Siendo una asignatura con un marcado cariz de servicio al cliente, el alumnado deberá estar capacitado para solucionar y afrontar situaciones que se darán en su futuro profesional  | A3<br>A4                              | B3<br>B7<br>B8<br>B10             | C1<br>C11<br>C13       | D2<br>D3<br>D4       |

## Contenidos

### Tema

En los contenidos de esta asignatura se impartirán conocimientos tanto teóricos como prácticos, para afrontar procesos de gestión de alojamientos, diferenciando las actividades de los distintos departamentos y tipos de alojamientos.

|  |  |
|--|--|
| TEMA 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS      | 1.1. Concepto de alojamiento<br>1.2. Tipos de alojamiento<br>1.3. Grandes cadenas de hoteles. Los protagonistas  |
| TEMA 2: AREAS Y SUBAREAS EN ALOJAMIENTOS               | 2.1. Departamento de Recepción<br>2.2. Departamento de Pisos   |
| TEMA 3: ANALISIS FINANCIERO DE ALOJAMIENTOS            | 3.1. Los costes en el análisis interdepartamental<br>3.2. USALI<br>3.3. Revenue Management   |
| TEMA 4: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO | 4.1. Análisis y diagnóstico estratégico<br>4.2. Misión y objetivos de la empresa turística de alojamiento<br>4.3. Estrategia y toma de decisiones<br>4.4. Evaluación y control |

## Planificación

|  | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|--|----------------|----------------------|---------------|
| Sesión magistral                         | 18             | 18                   | 36            |
| Resolución de problemas y/o ejercicios   | 4              | 12                   | 16            |
| Prácticas en aulas de informática        | 13             | 26                   | 39            |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | 8              | 24                   | 32            |
| Pruebas de respuesta corta               | 2              | 25                   | 27            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|  | Descripción   |
|--|---|
| Sesión magistral                       | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas .<br>Las sesiones teóricas, pueden completarse con dinámicas como análisis de textos que ayuden a la comprensión de los conceptos teóricos de la materia |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la materia. Exposición y resolución de ejercicios prácticos.  |
| Prácticas en aulas de informática      | Actividades de aplicación de los conocimientos a situaciones concretas y de adquisición de habilidades básicas y procedimentales relacionadas con la materia desarrolladas en el aula de informática.   |

Estudio de casos/análisis El estudiante desarrolla ejercicios o proyectos en el aula bajo las directrices de supervisión del profesor

## Atención personalizada

## Evaluación

|  | Descripción   | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |   |                             |                      |
|--|---|--------------|---------------------------------------|---|-----------------------------|----------------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios   | Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la materia. Exposición y resolución de ejercicios prácticos   | 10           | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5            | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8              | C1<br>C5<br>C7<br>C8<br>C11 | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| Prácticas en aulas de informática        | Actividades de aplicación de conocimientos a situaciones concretas e de adquisición de habilidades básicas y procedimentales relacionadas con la gestión de alojamientos y desarrolladas en el aula de informática.     | 10           | A2<br>A3<br>A4                        | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9        | C7<br>C11<br>C13            | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | Realización de actividades que complementan la sesión magistral. Comentarios de lecturas de artículos. Realización de ejercicios teórico prácticos. Exposiciones de actividades, etc. Participación activa en la clase. | 20           | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5            | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C7<br>C11<br>C13            | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| Pruebas de respuesta corta               | Examen sobre los contenidos teórico prácticos de la materia. Incluirá preguntas teóricas y algún ejercicio práctico. Puede plantearse alguna pregunta a desarrollar   | 60           | A1                                    | B8                                      | C1<br>C5<br>C7<br>C8        | D5                   |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

La planificación de la materia supone la aplicación de un sistema de evaluación continua (asistencia mínima del 80%). Por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de los trabajos de aula y realización de un examen final.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la junta de centro para el curso 2017-2018. En caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes, prevalecerán las señaladas en la pagina web de la fcetou.

Segunda convocatoria: la nota correspondiente a los trabajos de aula se conservará durante un curso académico, convocatorias de junio y julio.

Los alumnos y alumnas que no sigan evaluación continua realizarán un examen final teórico-práctico sobre todos los contenidos de la asignatura que representará el 100% de la nota.

## Fuentes de información

### Bibliografía Básica

Blasco, A.(coord.), **Manual de Gestión de Producción en Alojamientos y Restauración**, Síntesis,

Dorado, J.A., **Dirección de alojamientos turísticos**, Síntesis,

### Bibliografía Complementaria

Mestre Soler, J.R., **Técnicas de Dirección y Gestión Hotelera**, Gestión 2000,

## Recomendaciones

### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Empresa: Dirección y gestión de entidades turísticas I/O04G240V01102

Empresa: Dirección y gestión de entidades turísticas II/O04G240V01203

Gestión de recursos humanos en empresas turísticas/O04G240V01305

## Otros comentarios

Esta Guía docente anticipa las líneas de actuación que se deben llevar a cabo con el alumnado en la materia y se concibe de

forma flexible. En consecuencia, puede requerir ajustes a lo largo del curso académico promovidos por la dinámica de la clase y del grupo de destinatarios real o por la e las situaciones que puedan aparecer. Así mismo, se proporcionará al alumnado la información y pautas concretas que sean necesarias en cada momento del proceso formativo.

---