

**Dirección y Gestión del Alojamiento I**

Código: 103727  
Créditos ECTS: 6

| Titulación                 | Tipo | Curso | Semestre |
|----------------------------|------|-------|----------|
| 2502904 Dirección Hotelera | OB   | 2     | 1        |

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

**Contacto**

Nombre: Carme Ruiz Aguado  
Correo electrónico: Carmen.RuizA@uab.cat

**Uso de idiomas**

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)  
Algún grupo íntegramente en inglés: No  
Algún grupo íntegramente en catalán: No  
Algún grupo íntegramente en español: Sí

**Prerequisitos**

No hay prerequisitos para cursar esta asignatura.

**Objetivos y contextualización**

La asignatura de Dirección y Gestión de Alojamiento I pretende establecer los parámetros de actuación para que los alumnos de segundo curso del Grado en Dirección Hotelera puedan gestionar de manera eficaz el área de alojamiento de un establecimiento hotelero, así como un conocimiento extenso de la misma.

La asignatura describe la estructura del departamento y las áreas a gestionar, incidiendo principalmente en la gestión organizativa de los diferentes subdepartamentos que configuran tanto la recepción como pisos, la de su personal, así como la gestión de la OFERTA. A partir de dichos factores los alumnos aprenden a gestionar y analizar los resultados, tomar decisiones y velar por el buen funcionamiento del área de alojamiento como principal actividad dentro de una empresa hotelera que genera la mayor parte de los ingresos.

Al finalizar la asignatura el alumno / a deberá / de ser capaz de:

1. Conocer la estructura de un departamento de alojamiento, así como las competencias, habilidades y tareas de cada uno de los perfiles laborales que lo integran.
2. Realizar un análisis detallado de los procesos de trabajo propios del área de alojamiento.
3. Familiarizarse con la gestión e implantar modelos efectivos de gestión y control.
4. Identificar los diferentes itinerarios y canales de comunicación con el resto de departamentos que configuran un hotel.
5. Establecer las funciones propias de los departamentos integrantes del área de alojamiento.
6. Determinar las diferentes estructuras organizativas de personal necesarias que integran el área de alojamiento.
7. Saber vehicular procedimientos y adaptarlos a las expectativas del cliente, las particularidades del capital humano y los recursos materiales disponibles.
8. Tomar decisiones y diseñar estrategias para el desarrollo y mejora del departamento.
9. Integrarse rápida y eficazmente en los grupos de trabajo departamentales relacionados con el alojamiento en diferentes tipos de establecimientos hoteleros.
10. Ocupar una gestión departamental moderna, eficaz y orientada al cliente.

## Competencias

- Aplicar la normativa de prevención y seguridad integral a los establecimientos del sector de la hotelería y de la restauración.
- Aplicar los conceptos relacionados con la creación y puesta en marcha, adquisición, mantenimiento y conservación de equipamientos de instalaciones hoteleras y de restauración en condiciones de sostenibilidad energética y viabilidad económica.
- Aplicar los conocimientos a la práctica.
- Demostrar que conoce el sistema de producción y el procedimiento operativo del servicio de alojamiento.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Trabajar en equipo.

## Resultados de aprendizaje

1. Analizar la estructura del sector.
2. Aplicar los conocimientos a la práctica.
3. Conocer la estructura y la gestión del departamento, así como las competencias y habilidades de los perfiles profesionales que integran el área de alojamiento.
4. Conocer las pautas esenciales para la ambientación y promoción.
5. Conocer los diferentes productos de alojamiento como principal actividad del producto global hotelero.
6. Desarrollar pequeños planes de actuación en materia de prevención y seguridad.
7. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
8. Estructurar las diversas fases de aperturas de establecimientos.
9. Gestionar y organizar el tiempo.
10. Identificar sistemas de prevención y seguridad del sector de la hotelería y de la restauración.
11. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
12. Trabajar en equipo.

## Contenido

### 1. RESERVAS

- 1.1 Concepto de reserva. Generalidades
- 1.2 Organización y funciones del departamento
- 1.3 Precios y tarifas
- 1.4 Ocupación y frecuentación
- 1.5 Rigidez de la oferta hotelera
- 1.6 Tipos de reserva
- 1.7 Contratación
- 1.8 Venta con tarifas variables: *revenue management*
- 1.9 Tarifas confidenciales
- 1.10 Tipos de bonos
- 1.11 Comisiones y precios netos

- 1.12 Grupos y series de grupos
- 1.13 Contingentes y cierre de contingentes
- 1.14 Reservas con y sin garantía
- 1.15 Depósitos y prepagos
- 1.16 Tratamiento de reservas fallidas
- 1.17 Tratamiento y gestión de reservas
- 1.18 Sistemas e instrumentos de trabajo
- 1.19 Sistemas de clasificación y archivo
- 1.20 Coordinación interdepartamental

## 2. RECEPCIÓN

- 2.1 Control de movimientos
- 2.2 Facturación y caja
- 2.3 Exceso de contratación
- 2.4 Teléfonos y comunicaciones
- 2.5 Coordinación interdepartamental
- 2.6 Organización del departamento
- 2.7 Conserjería

## Metodología

- Sesiones de clases magistrales. Exposición del contenido teórico del programa de forma clara, sistemática y organizada por parte del profesor (los alumnos tendrán a CAMPUS VIRTUAL el temario básico de los temas). Se fomentará, en todo momento, la participación del alumnado en el aula; se valorarán sus aportaciones, reflexiones y dudas. Se reforzará el aprendizaje con la proyección de vídeos didácticos y lectura de artículos relacionados con el temario.

- Sesiones de clases prácticas. En estas sesiones los alumnos deberán realizar actividades prácticas relacionadas con los contenidos teóricos expuestos en las sesiones de clases magistrales.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

| Título                  | Horas | ECTS | Resultados de aprendizaje |
|-------------------------|-------|------|---------------------------|
| Tipo: Dirigidas         |       |      |                           |
| Clases teóricas         | 43    | 1,72 | 1, 5, 4, 3, 6, 8, 10      |
| Resolución de problemas | 14    | 0,56 | 2, 5, 3, 11, 12           |

Tipo: Supervisadas

|                         |    |      |                                       |
|-------------------------|----|------|---------------------------------------|
| Tutorías                | 12 | 0,48 | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10     |
| Tipo: Autónomas         |    |      |                                       |
| Estudio                 | 40 | 1,6  | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10     |
| Realización de trabajos | 34 | 1,36 | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12 |

## Evaluación

La evaluación de la asignatura será:

Evaluación continua. La evaluación continua consta del siguiente sistema:

- a) La realización de actividades prácticas que valdrán un 10% de la nota final.
- b) La realización de un trabajo obligatorio que valdrá un 30% de la nota final.
- c) La realización de dos exámenes parciales que incluirán toda la materia y que valdrán un 30% de la nota final cada uno de ellos.

Evaluación única. Examen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrà un examen final con todo el contenido de la asignatura para aquellos estudiantes que no hayan superado el sistema de evaluación contemplado en el punto anterior y para aquellos estudiantes con características especiales (repetidores, estudiantes con movilidad, etc.) y que valdrá el 100% de la nota final.

Re-evaluación. Día y hora establecidos, según calendario académico en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Dirigida a los alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5. La calificación de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

Modalidad de examen a definir por el profesorado de la asignatura.

## Actividades de evaluación

| Título                | Peso                 | Horas | ECTS | Resultados de aprendizaje             |
|-----------------------|----------------------|-------|------|---------------------------------------|
| Actividades prácticas | 10% de la nota final | 1     | 0,04 | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12     |
| Examen parcial 1      | 30% de la nota final | 2     | 0,08 | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 10        |
| Examen parcial 2      | 30% de la nota final | 2     | 0,08 | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10     |
| Trabajo obligatorio   | 30% de la nota final | 2     | 0,08 | 1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12 |

## Bibliografía

Dorado, J.A. et Al. (1994). *Manual de recepción y atención al cliente*. Madrid: Editorial Síntesis.

Mesalles, L.I. (1999). *El jefe de recepción*. Barcelona: Laertes.

Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Madrid: Paraninfo.

Parrilla, P. (2006). *Operaciones de Recepción. Gestione las tareas administrativas de recepción de forma eficaz*. Vigo: Ideas propias Editorial.

Talón, Pilar (2016). *Fundamentos de Dirección Hotelera*. Madrid: Editorial Síntesis.

Artículos y noticias relacionadas con el contenido serán proporcionados a través del campus virtual

## **Software**

No se utiliza ningún software específico