

Seguridad y Prevención Hotelera

Código: 103756
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OB	3	2

Contacto

Nombre: Ferran Anguera Salvatella
Correo electrónico: ferran.anguera@uab.cat

Uso de idiomas

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

Otras observaciones sobre los idiomas

Aun poniendo como lengua vehicular en catalán, también se va alternando el castellano cuando resulta necesario.

Prerequisitos

No hay prerequisites.

Objetivos y contextualización

La asignatura de Seguridad y Prevención Hotelera tiene como objetivo que el alumnado aprenda a detectar, estudiar y conocer el amplio abanico de riesgos asociados al sector turístico, especialmente en el ámbito hotelero, y como gestionarlos de manera eficiente y profesional. La asignatura está diseñada mediante un conjunto de herramientas y metodologías que permitirán al alumno cumplir la importante tarea de proteger los cinco pilares básicos de toda actividad turística y hotelera: los clientes, los trabajadores, el entorno receptor, la propia actividad turística y hotelera y su entorno ambiental.

Para llevar a cabo este propósito, la asignatura se divide en tres bloques de conocimientos.

El primer bloque tratará los conceptos básicos y marco normativo referente a la Prevención y Seguridad en el ámbito turístico y sus dicotomías como sectores paralelos y convergentes. Se trabajará la gestión de la seguridad en proyectos turísticos, incluyendo modelos comparados, aspectos funcionales, modelos policiales, prevención turística, etc.

El segundo bloque se adentrará en aquellas seguridades ya más intrínsecas relacionadas con el entorno hotelero. Recursos humanos, técnicos y operativos. Aspectos preventivos y reactivos. Regulación y autorregulación del sector. Planes de comunicación en situación de crisis, derivación del riesgo, protección de los clientes VIP, relaciones con las fuerzas de orden público, etc.

Y el último bloque tratará sobre las características del gestor de prevención y seguridad hotelera (funciones, responsabilidades, salidas profesionales, formación etc.) o de aquella figura del sector / empresa que haya de realizar todas aquellas funciones relacionadas con estos aspectos.

Objetivos de conocimiento:

A final de curso el alumno / a deberá:

1. Comprender el concepto de Prevención y Seguridad Hotelera y saber expresar su aplicación en el ámbito del turismo.
2. Conocer los principios de la prevención y seguridad hotelera y las diferentes aplicaciones de este concepto en el sector turístico.
3. Conocer los principales riesgos que provoca y sufre la actividad turística sobre los diferentes actores que interactúan en el entorno hotelero y cuáles son los instrumentos para gestionar y reducir los impactos negativos.
4. Saber identificar y describir los instrumentos existentes para la mejora de la seguridad de los destinos turísticos y empresas hoteleras.
5. Ser capaz de proponer buenas prácticas para la prevención del riesgo dentro del sector turístico y hotelero.
6. Entender el turismo como un instrumento de desarrollo económico y social, que puede contribuir a la mejora económica y la reducción de las desigualdades sociales en los destinos.

Competencias

- Analizar, sintetizar y evaluar la información.
- Aplicar la normativa de prevención y seguridad integral a los establecimientos del sector de la hotelería y de la restauración.
- Definir y aplicar la dirección y gestión (management) de los distintos tipos de organizaciones en el sector de la hotelería y la restauración.
- Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
- Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
- Demostrar que comprende la relación y el impacto de los sistemas de información en los procesos de gestión de las empresas de hotelería y restauración.
- Demostrar que comprende y aplica los principios del método científico a la investigación del sector de la hostelería y la restauración.
- Demostrar que conoce el carácter dinámico y evolutivo de la industria hotelera y de restauración y la nueva sociedad del ocio.
- Demostrar que conoce, entiende y aplica los estándares de calidad y sostenibilidad en el proceso del servicio de alojamiento y de restauración.
- Demostrar un amplio conocimiento de la organización y gestión de las operaciones en la empresa, haciendo énfasis en los modelos de gestión aplicados y en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de soporte.
- Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
- Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Identificar el marco legal que regula las actividades hoteleras y de restauración, tanto las relativas a la puesta en marcha de negocios o actividades, como las referentes al mantenimiento de las instalaciones y a su funcionamiento normal.
- Identificar y aplicar los fundamentos básicos de seguridad e higiene alimenticia, así como las normativas de carácter nacional y europeo que deben cumplir los establecimientos y actividades del sector.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- Trabajar en equipo.

Resultados de aprendizaje

1. Analizar, sintetizar y evaluar la información.

2. Aplicar al sector hotelero la normativa europea y nacional sobre seguridad e higiene de los alimentos.
3. Aplicar el conocimiento de la organización a las distintas actividades relacionadas con el sector de la hotelería y la restauración.
4. Aplicar las técnicas y prácticas de management al sector hotelero y en general a la hostelería.
5. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
6. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
7. Demostrar que conoce el carácter dinámico y evolutivo de la industria hotelera y de restauración y la nueva sociedad del ocio.
8. Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
9. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
10. Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
11. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
12. Estudiar y adaptar a las empresas de hotelería los sistemas informáticos de información genéricos y específicos.
13. Identificar y aplicar la normativa que regula las actividades hoteleras en su creación y puesta en marcha, mantenimiento y funcionamiento ordinario.
14. Identificar y desarrollar los principios de sostenibilidad y los estándares de calidad en la industria hotelera y en la restauración.
15. Planificar e implementar la normativa de seguridad y prevención integral en los establecimientos del sector hotelero.
16. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
17. Trabajar en equipo.
18. Utilizar las técnicas y los métodos de investigación en la ciencia del turismo y de la dirección hotelera.

Contenido

A) INTRODUCCIÓN A LA PREVENCIÓN Y LA SEGURIDAD TURÍSTICA

1. Conceptos básicos de los términos Prevención y Seguridad
2. Identificación y relación de todos aquellos actores que interactúan en este sector
3. Competencias de cada uno de ellos respecto al mercado
4. Subsectores relacionados
5. Marco normativo
6. Modelos comparados
7. Delitos vinculados e impacto en el sector
8. Indicadores objetivos y subjetivos

B) LA SEGURIDAD HOTELERA

9. Conceptos básicos.
10. Recursos humanos, técnicos y operativos.
11. Regulación y autorregulación.
12. Seguridad activa y seguridad pasiva.
13. Plan de comunicación de crisis.
14. Plan de Autoprotección

15. Análisis, planificación y derivación del riesgo.

16. Prevención de riesgos laborales

17. Primeros Auxilios Psicológicos

18. Ciberseguridad

C) EL GESTOR DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD HOTELERA

19. Concepto, elementos y funciones

20. Herramientas de gestión

21. Diseño de un plan estratégico de seguridad hotelera

Metodología

Desde el punto de vista metodológico, la asignatura funcionará en base a estos cinco criterios:

1. Criterio del estudio teórico de la asignatura: que se concreta en exposiciones en las clases presenciales, en la forma magistral. Utilizando las TIC.

2. Criterio de los ejercicios y de las actividades prácticas dentro y fuera del aula, en términos de resolución de problemas, de comprensión de situaciones a partir de artículos y textos de libros, exposiciones concretas sobre una noticia de actualidad del sector, etc.

3. Criterio de realización de trabajos individuales o en grupo, previamente acotados dentro del ámbito de la asignatura y que serán seguidos mediante la tutoría y expuestos posteriormente.

4. Criterio de las tutorías, presencial y no presencial, como factor complementario y de consulta y ayuda al alumno en las cuestiones teóricas y prácticas propuestas.

5. Criterio de interacción continua en El Campus Virtual que se empleará como complemento de información y medio de comunicación alternativo en el aula entre alumnos y profesor. En el Campus Virtual estará la ficha de la asignatura, el material complementario a la teoría en formato digital, los ejercicios y casos, enlaces a páginas web, etc.

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			
Actividades de clase	8	0,32	2, 3, 4, 6, 10, 12, 13, 14, 16, 15, 18
Clases teóricas	40	1,6	2, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 18
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	10	0,4	2, 3, 4, 6, 10, 12, 13, 14, 16, 15, 18
Tipo: Autónomas			

Elaboración de trabajos	30	1,2	1, 2, 3, 4, 12, 13, 14, 15, 17, 18
Estudio y lectura de materiales	28	1,12	2, 3, 4, 11, 12, 13, 14, 15, 18

Evaluación

A) EVALUACIÓN CONTINUA:

1. Realización de dos exámenes parciales que valdrán un 50% de la nota final (25% cada examen) y que incluirán la materia teórica expuesta en las clases magistrales. Para poder hacer la media entre los dos exámenes, será necesario que la nota a cada uno de ellos sea igual o superior a 4.
2. Realización de cinco trabajos prácticos propuestos a lo largo del curso y entregados dentro del plazo fijado, que valdrá un 25% de la nota final (5% cada trabajo). Será necesario aprobar 4 de los 5 ejercicios para optar a que computen para la nota final.
3. Realización de un trabajo final de curso, que valdrá el 25% restante de la nota final. La realización de este trabajo final es de obligado cumplimiento. Para poder aplicar el porcentaje necesario de este trabajo respecto a la nota final, será necesario que la nota del trabajo sea igual o superior a 4. Se valorará una presentación formal correcta i una elaboración cuidada.

Si haciendo la media de los tres bloques de evaluación con las condiciones descritas en cada uno de ellos (2 exámenes, trabajos de curso y trabajo final), los alumnos no superan la asignatura, mediante la evaluación continua, pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas.

B) EVALUACIÓN ÚNICA: Examen final (toda la materia).

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

Habrà un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no lo hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN:

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

Sólo para aquellos alumnos que a la evaluación única / final hayan obtenido una nota igual o superior a 4 y menor de 5. La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final. Tipo de prueba a determinar.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Exámenes teóricos	50	4	0,16	1, 3, 4, 6, 7, 10, 13
Trabajo final	25	20	0,8	1, 5, 6, 8, 9, 11, 14, 16, 17
Trabajos prácticos	25	10	0,4	1, 2, 3, 4, 7, 11, 12, 13, 15, 17, 18

Bibliografía

Materiales disponibles mediante el CV

- Entrega por parte del docente de materiales en formatos varios (PPT, DOC, PDF)
- Documentos (Citas y Referencias)
- Instrucciones para resúmenes y comentarios de texto
- Dossier de recursos (sitios web de interés)

Bibliografía:

- Tourism-oriented policing and protective services. Peter E.Tarlow
- Tourism Safety and Security for the Caribbean (Tourism Security-Safety and Post Conflict Destinations). Andrew Spencer and Peter E.Tarlow
- Manual de Seguridad Hotelera Básico. Rafael Darío Sosa Gonzalez
- ISO 30301. Gestión de riesgos de viaje
- Ciberseguridad en el sector Turismo y Ocio. Guía de recomendaciones para empresas

(Se facilitará al alumno un documento con bibliografía complementaria. Disponible en CV).

Software

.