

**Dirección y Gestión del Alojamiento I**

Código: 103727  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OB	2	1

## Contacto

Nombre: Carmen Ruiz Aguado

Correo electrónico: carmen.ruiza@uab.cat

## Idiomas de los grupos

Para consultar el idioma/es de la asignatura será necesario ir al apartado "Metodología" de la guía docente.

## Prerrequisitos

No hay prerrequisitos para cursar esta asignatura.

## Objetivos y contextualización

La asignatura de Dirección y Gestión de Alojamiento I pretende establecer los parámetros de actuación para que el alumnado de segundo curso del Grado en Dirección Hotelera pueda 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 el alumnado aprende 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 alumnado deberá 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 de la clientela, las particularidades del capital humano y los recursos materiales disponibles desde el respeto a la diversidad y la pluralidad de ideas, personas y situaciones.

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. Organizar 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. El ciclo del cliente

1.2 Organización y funciones del departamento

1.3 Precios y tarifas

1.4 Ocupación y frecuentación

1.5. Tipos de reserva: individuales, de grupo, cupos, confirmadas, garantizadas, etc.

1.6 Contratos, condiciones y tarifas aplicables. Canales de distribución

1.7 Comisiones, descuentos y precios netos

1.8 Depósitos y prepagos

## 2. RECEPCIÓN

2.1 Operaciones de recepción.

2.3 Organización del departamento

2.4 Coordinación interdepartamental

## 3. CONSERJERIA

3. Funciones y operativa.

## Metodología

Idiomas de impartición: catalán, castellano

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, 3, 4, 6, 8, 10
Resolución de problemas	14	0,56	2, 5, 3, 11, 12
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	12	0,48	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 9, 10
Tipo: Autónomas			
Estudio	40	1,6	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 9, 10
Realización de trabajos	34	1,36	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12

## Evaluación

La evaluación de la asignatura sigue dos modelos distintos:

Evaluación continua. La evaluación continua consta del siguiente sistema:

- a) La realización de actividades prácticas que valdrán un 15% de la nota final.
- b) La realización de un trabajo obligatorio que valdrá un 25% 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. La evaluación única consta del siguiente sistema:

- a) La realización de actividades prácticas que valen un 15 % de la nota final.
- b) La realización de un trabajo obligatorio que vale un 25% de la nota final
- c) La realización de un examen con toda la materia que vale un 60% de la nota final

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

"La recuperación de la asignatura por evaluación única será la misma que para el resto del alumnado y para presentarse a la re-evaluación será necesario que este haya obtenido como mínimo un 3.5 en el conjunto de las evidencias de las que conste la evaluación única".

Re-evaluación

Sólo para el alumnado que en el examen de evaluación única hayan obtenido una nota igual o superior a 3.5. La nota obtenida en este examen no superará el 5 sobre 10 como nota final.

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

## Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Actividades prácticas	15% de la nota final	1	0,04	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12
Examen parcial 1	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 10
Examen parcial 2	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 9, 10
Trabajo obligatorio	25% de la nota final	2	0,08	1, 2, 5, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12

## Bibliografía

Atienza Sobrino, Verónica. *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento Verónica Atienza Sobrino*. Malaga: ICeditorial, 2012. Print.

Corral Mestas, Fernando. *Manual de recepción hotelera principios y técnicas / Fernando Corral Mestas*. Oviedo: Septem Ediciones, 2012. Print.

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

Good Housekeeping Practices in Hotels. Barcelona: Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia, 2006. Print.

morale. "Crece inversión en Reservas Hoteleras." Portafolio (2006): n. pag. Print.

Parrilla, Patricia. (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.

Vaquero González, Juliana. *Recepción en alojamientos: recepción y atención al cliente. Manual / Juliana Vaquero González*. Madrid: Editorial CEP S.L., 2013. Print.

Vaquero González, Juliana. *Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos: operaciones básicas de pisos en alojamientos. Manual / Juliana Vaquero González*. Madrid: Editorial CEP S.L., 2012. Print.

Villanueva López, Raúl. *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos Raúl Villanueva López*. Antequera, Málaga: Innovación y Cualificación, 2012. Print.

Otro material de apoyo se facilitará a través del campus virtual

## **Software**

No se utiliza ningún software específico