

Titulación	Tipo	Curso
Dirección Hotelera	OB	2

## Contacto

Nombre: Carmen Ruiz Aguado

Correo electrónico: [carmen.ruiza@uab.cat](mailto:carmen.ruiza@uab.cat)

## Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

## Prerrequisitos

No hay prerequisitos para cursar la asignatura.

## Objetivos y contextualización

La asignatura de Dirección y Gestión de Alojamiento II pretende establecer los parámetros de actuación para que el alumnado 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.

Así pues y con este objetivo, esta asignatura que supone una continuación a la de Gestión de Alojamiento I, incluye conceptos teóricos correspondientes a la gestión del departamento de pisos y mayoritariamente contenidos prácticos de aplicación y teórico-prácticos.

La asignatura describe la estructura del departamento de pisos y sus relaciones con el resto de departamentos del hotel y la de su personal. A partir de estos 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.

El tiempo total de dedicación prevista, corresponde al concepto de gestión y práctica de alojamiento donde se incluyen las prácticas de formación (prácticas residentes) entendiéndolas como actividades monitorizadas que se llevan a cabo en las instalaciones del Hotel Campus, todas ellas relacionadas con la preparación y prestación del servicio de alojamiento en un sentido muy amplio donde se incluyen las diferentes tareas de conserjería, recepción propiamente dicha, reservas y comercialización, facturación y caja, pisos y lavandería.

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. 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 la tecnología y la práctica adquirida en el laboratorio de prácticas propio sobre los departamentos de restauración, cocina y alojamiento a escenarios reales.
- 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.
- 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.
- Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
- Trabajar en equipo.

## Resultados de aprendizaje

1. Analizar la estructura del sector.
2. Aplicar la tecnología y la práctica adquirida en el laboratorio de prácticas propio sobre los departamentos de restauración, cocina y alojamiento a escenarios reales.
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. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
13. Trabajar en equipo.

## Contenido

### BLOQUE TEÓRICO

- 1- El departamento de pisos

### BLOQUE PRÁCTICO (PR - TPT )

TP1: Plantilla de control (check list) de habitaciones.

TP2: Plantilla de control (check list) de un salón.

TP3: Tarifas hoteleras

TP4: Proceso de entrada y registro de clientes.

TP5: Facturas proforma.

TP6: Fórmulas de atención telefónica

TP7: Proceso de salida de clientes

TP8: Contrato de turoperación

TP9: Benchmarking (Hotel Campus)

TP10: Elaboración del documento acreditativo con la recopilación de las TP's efectuados

## Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	15	0,6	1, 2, 5, 4, 3, 6, 8, 11, 10, 12
Resolución de problemas	1	0,04	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13
Tipo: Supervisadas			
Prácticas residentes /TPT	100	4	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13
Tutorías	10	0,4	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	9	0,36	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13
Estudio	10	0,4	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12

Idiomas de impartición: catalán, castellano

La docencia del bloque teórico-práctico se realiza en las aulas durante el 2º semestre del curso y configura el 20% de la asignatura. Exposición del contenido teórico del programa de forma clara, sistemática y organizada por parte del profesor (los alumnos tendrán en el CAMPUS VIRTUAL el temario básico de los temas). Se fomentará, en todo momento, la participación del alumnado en el aula. También se organizarán sesiones prácticas en las que los alumnos deberán realizar actividades relacionadas con los contenidos teóricos analizados en las sesiones magistrales.

La docencia del bloque práctico (Prácticas Residentes / TPT's) se desarrolla a lo largo de todo el curso en las instalaciones del Hotel-Escuela Campus y configura el 80% de la asignatura. Estas prácticas, debido a sus características, tienen unos turnos y horarios diferentes a los estipulados para la docencia en el aula. Para la realización de estas prácticas se requiere un conocimiento bastante amplio de la lengua vehicular del centro (comprensión oral y expresión oral y escrita) con vocabulario específico del sector.

- Sesiones de Prácticas Residentes (PR).

A lo largo de las diferentes semanas consecutivas los alumnos subdivididos en diferentes grupos de lunes a viernes y con una dedicación diaria de mañana y tarde, realizarán diferentes actividades programadas del área de alojamiento a los diferentes escenarios de las instalaciones del Hotel-Escuela Campus, para consolidar los conocimientos sobre las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de esta área a un establecimiento hotelero. Cabe mencionar que en el transcurso de la primera semana se incluyen los días de iniciación y por tanto sólo se organizan actividades llamadas de contacto sin la presencia de clientes para favorecer un clima de aprendizaje óptimo.

- Sesiones de preparación y servicio al cliente. Donde con la constante presencia por parte del supervisor/a el alumno realiza de forma rotativa una serie de actividades en algún punto de los espacios de las instalaciones del Hotel-Escuela Campus. Por ejemplo: mostrador, comercial, reservas, pisos, acceso. etc.

- Sesiones de feed-back. Donde una vez finalizado el servicio o la actividad realizada, el supervisor o la supervisora y los alumnos reflexionen sobre el desarrollo de la operativa / actividad llevada a cabo durante el día. Los alumnos exponen sus vivencias y sensaciones así como dudas y el monitor realizar las aclaraciones pertinentes y comenta las medidas de rectificación.

- Sesiones TP.

Previa exposición y demostración de los contenidos teóricos por parte del monitor, el alumno realiza personalmente la actividad anteriormente desarrollada. Cabe mencionar que estas sesiones se realizan en las aulas de que dispone la escuela para adecuarse al equipamiento el desarrollo de este tipo de actividades (por ejemplo : aula de informática).

- Visitas externas (si procede).

Se realizarán visitas a empresas del sector y / o conferencias -DEMOSTRACIONES de profesionales. A partir de estas dos actividades el profesor propondrá una serie de trabajos relacionados con los temas tratados.

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.

## Evaluación

### Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Actividades prácticas	1% de la nota final	1	0,04	1, 3, 7, 11, 9, 12
Dossier prácticas residentes	40% de la nota final	0,5	0,02	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13
Prácticas residentes	40% de la nota final	0,5	0,02	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13
Prueba de evaluación	12% de la nota final	2	0,08	1, 2, 5, 4, 3, 6, 8, 11, 9, 10
Trabajo obligatorio	7% de la nota final	1	0,04	1, 2, 5, 4, 3, 6, 7, 8, 11, 9, 10, 12, 13

### BLOQUE TEÓRICO (20% DE LA NOTA FINAL)

Evaluación continua. La evaluación continua consta de las siguientes actividades de evaluación:

- a) La realización de un trabajo obligatorio que valdrá un 40% de la nota final del bloque teórico.

- b) La realización de una actividad práctica que valdrá un 10% de la nota final del bloque teórico.
- c) La realización de una prueba de consolidación de conocimientos que incluye toda la materia expuesta en las clases magistrales y que valdrá un 50% de la nota final del bloque teórico.

Para poder hacer media aplicando los porcentajes correspondientes de las actividades de evaluación del bloque teórico es indispensable obtener una nota mínima de 4 sobre 10 en todas ellas .

#### Evaluación final.

- a) Realización de un examen que incluye toda la materia de la asignatura y que valdrá un 20% de la nota final siendo condición imprescindible haber obtenido una nota mínima de 5 sobre 10 para aprobar el bloque y hacer media con el bloque práctico.

Día y hora establecidos en el calendario de exámenes oficial de EUTDH.

Re-evaluación. Para el alumnado que en el examen de evaluación final haya obtenido una nota mínima de 3.5 sobre 10 habrá un examen de re-evaluación. La nota máxima a obtener en esta convocatoria es de 5 sobre 10 siendo imprescindible obtener una nota de 5 sobre 10 para aprobar la parte teórica y hacer media con el bloque práctico.

*La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante se presente a menos de la mitad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.*

#### BLOQUE PRÁCTICO (80% DE LA NOTA FINAL)

Las prácticas residentes son evaluadas diariamente por el / los supervisor /es. La nota final se divide en las siguientes partes:

- 40% de la nota final: Valoración de los siguientes factores con diferentes porcentajes de incidencia sobre la nota final: predisposición e interés en el servicio, destrezas y habilidades, capacidad de aprendizaje, capacidad de trabajo en equipo y capacidad de iniciativa, así como el respeto a supervisor/a supervisores/as y compañeros y compañeras.

- 40% de la nota final: Elaboración del dossier de prácticas residentes que incluye diversos ejercicios relacionados con las prácticas.

La uniformidad, la presencia y la asistencia suponen factores correctores muy importantes hasta el extremo de poder calificar con un suspenso la práctica de ese día. (Ver normativa al respecto).

**CONDICIÓN *Sine qua non* PARA OBTENER LA ACREDITACIÓN DE LA ASIGNATURA:** será necesario obtener una calificación mínima de 5 sobre 10 en cada bloque para poder superar el global de la asignatura.

## **Bibliografía**

Atienza Sobrino, Verónica. *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento* Verónica Atienza Sobrino. Málaga: 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 en el aula. Durante las prácticas se utilizará el software del hotel.

## Grupos e idiomas de la asignatura

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Catalán/Español	segundo cuatrimestre	mañana-mixto