



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2012/2013
Titulación	GRADO EN TURISMO
Nombre de la Asignatura	GESTIÓN DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
Código	3397
Curso	SEGUNDO
Carácter	OBLIGATORIA
Nº Grupos	1
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Primer Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinador de la asignatura JOSE ANTONIO GARCIA AYALA Grupo: 1	Área/Departamento	
	Categoría	
	Correo Electrónico /	jagarcia@um.es
	Página web / Tutoría electrónica	Tutoría Electrónica: NO



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Martes	10:00- 13:00		Departamento 1
		Primer Cuatrimestre	Jueves	10:00- 13:00		Departamento 1
		Segundo Cuatrimestre	Jueves	10:00- 13:00		Departamento 1
		Segundo Cuatrimestre	Viernes	11:00- 14:00		Departamento 1
NIEVES GIL CORBALAN Grupo: 1	Área/Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS/ ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS				
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	nievesgc@um.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	
		Primer Cuatrimestre	Lunes	11:00- 12:30	868888483, Facultad de Economía y Empresa	
	Segundo Cuatrimestre	Martes	10:00- 11:30	868888483, Facultad de Economía y Empresa		
NIEVES GIL CORBALAN Grupo: 1	Área/Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS/ ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS				
	Categoría					



	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	nievesgc@um.es Tutoría Electrónica: Sí			
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar
	Primer Cuatrimestre	Lunes	11:00- 12:30	868888483, Facultad de Economía y Empresa	
Segundo Cuatrimestre	Martes	10:00- 11:30	868888483, Facultad de Economía y Empresa		

2. Presentación

La asignatura «Gestión de Alojamientos» tiene como objetivos principales la toma de conciencia de la dimensión, funciones y organización interna del establecimiento hotelero y de restauración con vistas a optimizar su funcionamiento desde un punto de vista técnico y multidisciplinar. De otra manera, lo que se pretende es:

- Conocer los servicios que se pueden ofrecer al cliente en un establecimiento hotelero o extrahotelero. El alumno deberá conocer los argumentos de venta y será objetivo principal la atención al cliente.
- Comprender el funcionamiento interno de un establecimiento hotelero y sus distintos departamentos para mejorar la calidad de los servicios. Se hará especial atención a la interrelación entre los mismos.
- Posicionar a las empresas de alojamiento dentro de las *Empresas Turísticas* y del sistema económico nacional y global. Conocimiento de las cadenas hoteleras más importantes, su historia y sus características.
- Familiarizarse con la terminología técnica y ejercitar la operativa de facturación, reservas, mano corriente, y entrada y salida de clientes.
- Fomentar el conocimiento y la práctica de las nuevas tecnologías en general que afecten o puedan afectar al sector hotelero.



- Por último fomentar el conocimiento de los *Sistemas de Información Hotelera* en particular que puedan aplicarse en la industria hotelera para la mejor gestión del establecimiento hotelero.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

3.2 Recomendaciones

No se presentan ni incompatibilidades ni requisitos previos. No obstante, al tratarse de una asignatura con marcada atención al cliente, se recomienda una aptitud previa en dicho campo.

4. Competencias

4.1 Competencias Transversales

- Ser capaz de expresarse correctamente en español en su ámbito disciplinar. [Transversal1]
- Comprender y expresarse en un idioma extranjero en su ámbito disciplinar, particularmente el inglés. [Transversal2]
- Ser capaz de gestionar la información y el conocimiento en su ámbito disciplinar, incluyendo saber utilizar como usuario las herramientas básicas en TIC. [Transversal3]
- Considerar la ética y la integridad intelectual como valores esenciales de la práctica profesional. [Transversal4]
- Ser capaz de proyectar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos para promover una sociedad basada en los valores de la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo. [Transversal5]
- Ser capaz de trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional. [Transversal6]
- Desarrollar habilidades de iniciación a la investigación. [Transversal7]

4.2 Competencias de la asignatura y su relación con las competencias de la titulación

5. Contenidos

TEMA 1 La empresa de alojamiento: Conceptualización e ideas

TEMA 2 Las Cadenas Hoteleras

TEMA 3 Atención al Cliente

TEMA 4 La Dirección Hotelera

TEMA 5 Los Departamentos del Hotel

TEMA 6 El Servicio de Restauración



TEMA 7 Administración y Contabilidad. Presupuestos, control presupuestario y Análisis de Resultados

TEMA 8 Comercialización Hotelera

TEMA 9 . El Sistema de Calidad en el Sector Hotelero

TEMA 10 El Yield Management

TEMA 11 Las Nuevas Tecnologías en la Industria Hotelera

TEMA 12 La Responsabilidad Social Corporativa en los hoteles

PRÁCTICAS

Práctica 1 Dossier de Prensa :*Relacionada con los contenidos Bloque 1, Tema 1, Tema 10, Tema 11, Tema 12, Tema 1, Tema 2, Tema 3, Tema 4, Tema 5, Tema 6, Tema 7, Tema 8 y Tema 9*

Elaborar un dossier de prensa en el que aparezcan entre 5 y 10 noticias (serán válidas las aparecidas en prensa escrita o virtual) relativas a la hotelería publicadas entre el 01 de octubre de 2011 y el 09 de enero de 2012. Se valorará la relevancia de las noticias.

Práctica 2 1 :*Relacionada con los contenidos Tema 1, Tema 12 y Tema 1*

Comentar en clase el Decreto 91/2005, fijándose especialmente en las novedades que supone el mismo y adaptaciones a nuevas tecnologías y accesibilidad. Al final del trabajo grupal se realizará un test sobre dicha normativa.

Práctica 3 2 :*Relacionada con los contenidos Tema 2*

Completar la ficha de una cadena hotelera según el formato de la plantilla predeterminada (Sol Meliá). La cadena hotelera será elegida por cada alumno y confirmada por el profesor.

Práctica 4 3 :*Relacionada con los contenidos Tema 3*

Responder a una serie de cuestiones planteadas sobre la «atención al cliente».

Práctica 5 4 :*Relacionada con los contenidos Tema 4*

Responder a una cuestión planteada sobre la Dirección hotelera.

Práctica 6 5 :*Relacionada con los contenidos Tema 5*

Responder a una serie de cuestiones relacionadas con las distintas tareas del departamento de Recepción.

Práctica 7 6 (Ejercicio de presupuestos) :*Relacionada con los contenidos Tema 10, Tema 7, Tema 8 y Tema 9*

Realizar el ejercicio de presupuesto planteado por la profesora Nieves Gil Corbalán.



6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas	Trabajo	Volumen
		Presenciales	Autónomo	de trabajo
Presentación de la asignatura		1	0.5	1.5
Clases Magistrales		36	59.5	95.5
Trabajos dirigidos/ Clases prácticas		18	27	45
Tutorías ECTS		3	3	6
Examen teórico-práctico		2	0	2

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2012-13#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Competencia Evaluada	Métodos / Instrumentos	Asistencia y participación
	Criterios de Valoración	Asistencia, participación y aportación a las clases magistrales y desdoblamientos.
	Ponderación	0.5



Competencia Evaluada	Métodos / Instrumentos	Prácticas
	Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de las prácticas. 2. Estructuración adecuada. 3. Inclusión de todos los aspectos requeridos. 4. Capacidad de análisis y síntesis. 5. Corrección. 6. Orden y claridad. 7. Empleo adecuado del idioma. 8. Creatividad.
	Ponderación	2.5
	Métodos / Instrumentos	Tutorías
Competencia Evaluada	Criterios de Valoración	Asistencia, actitud y participación.
	Ponderación	0.5
Competencia Evaluada	Métodos / Instrumentos	Examen final escrito
	Criterios de Valoración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corrección en las respuestas. 2. Test con penalización. 3. Precisión al responder. 4. Planificación y organización del tiempo.
	Ponderación	6.5

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2012-13#exámenes>

9. Bibliografía (básica y complementaria)



BAYÓN MARINE, F (1992); Competencias en materia de turismo; Biblioteca jurídica de Turismo; Editorial Síntesis; Madrid.



GUEVARA PLAZA, A; et al; (1997); A; Internet y turismo; Editorial Miramar; Divulgación; Málaga



-  CERRA CULEBRAS, Javier; (1992); Gestión de producción de alojamientos y restauración; Editorial Síntesis; Madrid.
-  DORADO, JA; CERRA, J (1996); Manual de recepción y atención al cliente; Editorial Síntesis; Madrid.
-  Fernández Alles, MT (2009); "Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico"; Entelequia. Revista Intesdisciplinar.
-  HERNÁNDEZ ARMAND, VOGELER RUÍZ, C; ; (1997); Estructura y organización del mercado turístico; Centro de estudios Ramón Areces; Madrid.
-  ISMAIL, Ahmed; (2001); Operaciones y procesos hoteleros; Gestión del alojamiento; Paraninfo Thomson Learning; Madrid.
-  JIMÉNEZ GARAY; M.I.; (2000); Regiduría de pisos; Paraninfo Thomson Learning; Hostelería y Turismo; Madrid.
-  MARTORELL CUNILL, O (2002); Cadenas hoteleras. Análisis del Top 10; Ariel Turismo; Barcelona.
-  MESTRES SOLER, Juan (1999); Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera; Gestión 2000; Barcelona.
-  MILIO, Isabel; (2000); Organización y control del alojamiento; Gestión del alojamiento; Paraninfo Thomson Learning; Hostelería y Turismo; Madrid.
-  MUÑOZ RAMOS, J.; ÁVILA GRANADOS,J.; (2001); Todos los vinos del mundo; Editorial Planeta; Barcelona.
-  Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; (2007); Manual de accesibilidad universal para hoteles; Real Patronato sobre Discapacidad; SOCYTEC, SL y Paradores, SA, Madrid
-  RAMÍREZ CAVASSA; (1990); Hoteles. Gerencia, seguridad y mantenimiento; Serie Trillas Turismo; México.
-  WEISSINGER, Suzanne S.:(2006) Introducción a las actividades hoteleras; Gestión del alojamiento; Paraninfo Thomson Learning; Madrid
-  Decreto 91/2005 de 22-07-2005 por el que se regulan los establecimientos hoteleros en la Región de Murcia.
-  BAYÓN MARINE, F (1992); Ordenación de alojamientos y restauración; Biblioteca jurídica de Turismo; Editorial Síntesis; Madrid.

10. Observaciones y recomendaciones