1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2023/2024
Titulación	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN HOTELERA
Nombre de la Asignatura	LA EMPRESA HOTELERA Y SUS SERVICIOS
Código	5690
Curso	PRIMERO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	2
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	josegar@um.es https://theopenfaculty.com/ Tutoría Electrónica: SÍ

JOSE ANTONIO GARCIA HERNANDEZ	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	09:00- 11:00		Las tutorías tendrán lugar en el despacho 2 ubicado en la segunda planta del edificio. Para facilitar la atención al alumnado es necesario solicitar cita con antelación vía correo AV.
		Anual	Martes	09:00- 11:00		Las tutorías tendrán lugar en el despacho 2 ubicado en la segunda planta del edificio. Para facilitar la atención al alumnado es necesario solicitar cita con antelación vía correo AV.
		Anual	Viernes	09:00- 14:00		Las tutorías tendrán lugar en el despacho 2 ubicado en la segunda planta del edificio. Para facilitar la atención

<table>
<tr><td rowspan="3">JUAN ANTONIO PUJANTE MESEGUER</td><td>Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica</td><td colspan="5">juan.pujante@um.es
www.eutm.es
Tutoría Electrónica: SÍ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado</td><td>Duración</td><td>Día</td><td>Horario</td><td>Lugar</td><td>Observaciones</td></tr>
<tr><td>Primer Cuatrimestre</td><td>Lunes</td><td>16:00- 20:00</td><td></td><td>Las tutorías tendrán lugar en la sala de profesores.Para facilitar la atención al alumnado se ruega solicitar las tutorías con antelación vía email.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">GABRIEL MAYOL GELABERT</td><td>Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica</td><td colspan="5">gabriel.mayol@um.es
www.eutm.es
Tutoría Electrónica: SÍ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado</td><td>Duración</td><td>Día</td><td>Horario</td><td>Lugar</td><td>Observaciones</td></tr>
<tr><td>Primer Cuatrimestre</td><td>Martes</td><td>16:00- 20:00</td><td></td><td>Las tutorías tendrán lugar en la sala de profesores.Para facilitar la atención al alumnado se ruega solicitar las tutorías con antelación vía email.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="2">JESUS FRANCISCO PACHECO MENDEZ</td><td>Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica</td><td colspan="5">jpacheco@um.es
www.eutm.es
Tutoría Electrónica: SÍ</td></tr>
<tr><td>Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado</td><td>Duración
Anual</td><td>Día
Viernes</td><td>Horario
09:00- 12:00</td><td>Lugar</td><td>Observaciones
Las tutorías tendrán lugar en la sala de profesores.Para facilitar la atención al alumnado se ruega solicitar las tutorías con antelación vía email.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Mª CARMEN AYALA LOVA</td><td>Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica</td><td colspan="5">mcal@um.es
Tutoría Electrónica: NO</td></tr>
<tr><td>Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>FRANCISCO JEREZ LEGAZ</td><td>Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica</td><td colspan="5">francisco.jerez@um.es
https://theopenfaculty.com/
Tutoría Electrónica: SÍ</td></tr>
</table>

	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Primer Cuatrimestre	Martes	11:15- 13:15		Las tutorías tendrán lugar en la sala de profesores o a través de videoconferencia. Para facilitar la atención al estudiante se ruega solicitar cita con antelación a través del correo del AV.
JOSE CATALA SANJUAN	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	JOSE CATALA SANJUAN (NO EMAIL) Tutoría Electrónica: NO				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado					

2. Presentación

La empresa hotelera y sus servicios» tiene dos objetivos principales: En primer lugar introducir al alumno del Máster en Gestión Hotelera en el sector de alojamiento y hotelero particularmente, desde una doble perspectiva globalizadora (de las cadenas hoteleras) a la vez que individualizadora (estudiando los casos particulares de alojamiento que se dan en determinados ámbitos geográficos).

Por otra parte, en este módulo se intenta comprender el funcionamiento del hotel como empresa y como maquinaria compleja con una óptica departamental a la vez que unitaria. Lo que se pretende es que tanto el alumno que ya ha cursado estudios de Turismo, como el que proviene de otros ámbitos universitarios, sean capaces al terminar la asignatura de comprender el funcionamiento tanto interno como externo de un establecimiento hotelero tipo.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta

3.2 Recomendaciones

No se observan.

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

· CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

· CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

· CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

· CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

· CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

4.2 Competencias de la titulación

· CG1. Promover políticas de actuación en la empresa hotelera en función de las necesidades del cliente.
· CG4. Capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del sector hotelero o de distinto ámbito profesional o sociocultural.
· CG6. Motivación por la calidad en el sector hotelero.
· CG7. Compromiso con la conservación del medio ambiente en el sector hotelero.
· CG8. Agilidad en la toma de decisiones en el sector hotelero.
· CG9. Asumir responsabilidades directivas y de gestión en entornos competitivos, globales y dinámicos en la empresa hotelera.

· CG10. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas de alojamiento.
· CG11. Comprender, analizar y aplicar las normas legales reguladoras de las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero.
· CG12. Tener un dominio de los nuevos recursos en las TICs para la modernización continua y competitividad de la empresa hotelera.
· CG14. Analizar, entender y valorar de manera avanzada la dimensión económica de la empresa hotelera.
· CG16. Desarrollar la creatividad para responder a situaciones nuevas.
· CE1. Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.
· CE2. Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.
· CE3. Capacidad para determinar el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa hotelera y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.

4.3 Competencias transversales y de materia

5. Contenidos

TEMA 1. La industria hotelera

En este tema se pretende hacer una introducción a la industria hotelera, centrándonos en la situación actual en la Región de Murcia y en España dentro de un contexto geográfico superior, en el que el sector se configura como paradigma para los modelos de otros países.

1.1. Introducción.

1.2. El mercado turístico: relación entre la oferta de productos y servicios turísticos & demanda.

1.3. Génesis de la industrica hotelera: una aproximación histórica.

1.4. Clasificación de la oferta hotelera en la Región de Murcia y en España.

1.5. Oferta hotelera en la Región de Murcia y en España.

1.6. Calidad en la empresa hotelera.

TEMA 2. La empresa hotelera

Conceptualización del hotel particularmente y en general de la empresa de alojamiento. Perspectiva histórica y futuro del sector.

2.1. Tipología de empresas de alojamiento.

2.2. Otras modalidades de alojamiento.

2.3. Normativa en la industria hotelera.

2.4. Nuevos tipos de alojamiento y nuevas realidades a las que se enfrenta el sector.

TEMA 3. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de dirección

Veremos cómo dirigir el conjunto de recursos materiales y humanos para conseguir de la mejor manera los objetivos propuestos. La tarea de dirección consiste fundamentalmente en liderar al personal y tomar decisiones.

3.1.- Planificar

3.2.- Organizar

3.3.- Dirigir

3.4.- Controlar

TEMA 4. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de alojamiento

Dadas las características del sector hotelero, del producto hotelero y las nuevas endencias de la hotelería moderna, es necesario establecer un modelo funcional y un procedimiento perativo en el proceso de alojamiento, como base para elevar el desempeño como ía de competitividad.

4.1.- Organización de un hotel.

4.2.- Room Division management: Revenue Management, Recepción (tareas, organización, funciones, etc.) y Guest Relation Management

4.3. Otros departamentos o áreas operativas del hotel: Mantenimiento, Administración, Comercial, Pisos, Eventos, Relaciones Públicas, Conserjería, etc.

4.4. Coordinación interdepartamental.

4.5. Gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

TEMA 5. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de restauración

En este bloque se conocerá las principales ofertas gastronomicas que podemos encontrar en un establecimiento hotelero, donde, a parte de su composición, se analizará dicha oferta para obtener unos resultados y una satisfacción del cliente óptima.

5.1.-El negocio de la restauracion. Los conceptos y ofertas gastronomicas.

5.1.1.- Diseño del menú del dia

5.1.2.- La carta del restaurante. Estructura

5.1.3.- El buffet. Estructura y composición

5.1.3.1.- Buffet de desayunos

5.1.3.2.-Buufet de almuerzos/cenas

5.2.-Costes de Alimentos y bebidas

5.2.1.- Ratios standard en restauración

5.2.2 Escandallos, fichas técnicas y diagramas de proceso en la elaboración de un plato

5.2.3 Métodos de cálculo del precio de venta en restauración.

5.2.4. El Menú engineering y los principios de Omnes

TEMA 6. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de eventos

En el sector hotelero, la organización de reuniones y eventos ha experimentado un aumento vertiginoso de unos años a esta parte. Por ello el alumno debe conocer todas las claves para conseguir que los actos organizados por su hotel sean un éxito.

6.1.- El sector MICE.

6.2.- El proceso organizativo de reuniones y eventos.

6.3.- Tareas del responsable de la gestión de reuniones y eventos.

6.4.- El protocolo aplicado a la organización de reuniones y eventos.

TEMA 7. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de animación

En este tema se presentarán desde un punto de vista teórico-práctico los procesos más habituales de animación hotelera.

7.1. Introducción.

7.2. Procesos de animación.

7.3. Recursos y requisitos.

TEMA 8. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de limpieza

En este tema se presentará el funcionamiento del área de limpieza del hotel, de sus funciones y de sus procedimientos más habituales.

8.1. Introducción.

8.2. Housekeeping management

8.3. Organización y funciones

8.4. Estructura de personal

8.5.- Área de Habitaciones y Zonas nobles

TEMA 9. Gestión de procesos hoteleros: Procesos de compras/aprovision.

Uno de los principales departamentos del establecimiento hotelero es el área compras dada su importancia en cuanto a la calidad y costes de los distintos articulos que se utilizan/consumen en el hotel, por lo que su control y analisis son básicos para que haya una continuidad en el suministro y todas las operaciones de compra sean rentables para el establecimiento.

9.1.-El circuito de compras.

9.2.- Test de rendimiento de productos.

9.3.-Metodologia ABC aplicada al inventario. Principio de Pareto.

9.4.- La Matriz de Krajlic.

TEMA 10. Hotel Urbano&Hotel Vacacional

En este tema se dará a conocer a los alumnos la diferente oferta de establecimientos hoteleros que existen en el mercado. Se estudiarán las diferencias entre ellos, especialmente se analizará a fondo los hoteles urbanos y vacacionales, características particulares y diferencias entre ellos. También se verán casos particulares y curiosos de establecimientos hoteleros en el mundo.

10.1.-Tipología de hoteles

10.2.-Casos particulares y otros alojamientos singulares

10.3.-Comparativa organigramas de un hotel urbano y vacacional

10.4.-Hotel urbano vs Hotel Vacacional

TEMA 11. La cadena hoteleras

Las cadenas hoteleras son el resultado de un proceso evolutivo del turismo: de la necesidad de racionalizar la gestión de los establecimientos y optimizar los rendimientos de las inversiones. En un mercado global, de competitividad internacional, ha sido necesario su desarrollo tanto en cuanto a producto como en formas de gestión.

11.1. Cadenas hoteleras y globalización.

11.2. Internacionalización de los mercados.

11.3 Estrategias de crecimiento de las cadenas hoteleras: análisis de las distintas fórmulas. Ventajas e Inconvenientes

11.4 Ránking de las principales cadenas hoteleras a nivel nacional y mundial.

11.5 Ventajas e Inconvenientes de las cadenas hoteleras.

11.6.- Expectativas del cliente y futuro de las cadenas hoteleras

TEMA 12. Nuevas tendencias en la gestión departamental

El futuro de las nuevas estructuras organizativas debe partir, por un lado, del análisis de la cadena de valor, tanto de la propia empresa, como el que percibe y recibe el cliente, y por otro, del beneficio o ventaja que estas empresas obtengan del conocimiento que puedan lograr de las necesidades/deseos de sus clientes. Ambos deben ser los pilares sobre los que se sustente la innovación organizativa de las empresas.

12.1. Análisis de la Cadena de Valor.

12.2.- Captacion y Gestión del Conocimiento de las Necesidades de los Clientes y la Empresa.

12.3. El organigrama en trébol.

PRÁCTICAS

Práctica 1. LA EMPRESA HOTELERA: DEPARTAMENTOS, SERVICIOS Y PROCESOS.: Relacionada con los contenidos Tema 1,Tema 10,Tema 11,Tema 12,Tema 2,Tema 3,Tema 4,Tema 6 y Tema 8

- La industria hotelera.
- La empresa hotelera.
- Los procesos hoteleros clave en la creación de valor para el cliente.
- Innovación en la gestión hotelera.

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

Práctica 2. LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO Y RESTAURACIÓN: Relacionada con los contenidos Tema 11,Tema 3,Tema 5 y Tema 9

- Organización y estructuración de una carta.
- Realización de un Menú Engineering y aplicación de los Principios de Omnes.
- Aplicación del principio de pareto en un restaurante.

- Test de rendimiento de producto.

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

Práctica 3. LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS: Relacionada con los contenidos Tema 12,Tema 3 y Tema 6

- Planificación de un evento en un hotel

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

Práctica 4. LOS PROCESOS DE ANIMACIÓN: Relacionada con los contenidos Tema 12,Tema 3 y Tema 7

- Elaboración de un programa de actividades de animación para los clientes de un hotel

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual.

6. Metodología Docente

Grupo1

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Grupo Presencial	Modalidad Presencial			

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF1 Exposición Teórica	Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	28	0	28
AF2 Tutorías y trabajos dirigidos	Tutorías en grupo o individuales. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos y Tutorías individualizadas. Sesiones de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.	1	4	5

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF3 Resolución de problemas. Practicas de campo.	Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate. Actividades prácticas de campo. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.	7,5	7,5	15.00
AF4 Aula de informática	Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.	10	0	10

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF5 Trabajo autónomo			90	90
AF7 Evaluación		2	0	2
	Total	48.5	101.5	150

Grupo2

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Grupo Online	Modalidad Online			
AF1 Exposición Teórica	Actividades de clase expositiva en aula virtual. Exposición teórica, clase magistral, dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases online se plantean cuestiones, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información Actividades de clase práctica de aula virtual. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor a través del AV y videtutorías.	0	8	8

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Tutorías y trabajos dirigidos	Tutorías en grupo o individuales mediante herramientas disponibles en el AV. Sesiones programadas de orientación, revisión o apoyo a los alumnos por parte del profesor, realizadas en pequeños grupos, con independencia de que los contenidos sean teóricos o prácticos. Sesiones online de intercambio individual con el estudiante prevista en el desarrollo de la materia.	0	10	10

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Resolución de problemas. Practicas de campo.	Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc facilitados y entregados por los estudiantes a través del AV. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor a través de las tutorías online programadas. Seminarios a través del AV. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en individualmente o en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos a través de videoconferencia para su debate. Las actividades prácticas de campo dirigidas a los estudiantes presenciales están abiertas a la asistencia de aquellos que realizan el Máster mediante la modalidad online. Actividad de los alumnos, dirigida a conocer un espacio o centro de interés que exige desplazamiento y estancia en el mismo.	0	7	7

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Aula de informática	Actividades prácticas con ordenador dirigidas al uso y conocimiento de TIC, dirigidas y supervisadas por el profesor a través del AV.	0	15	15
Trabajo autónomo		0	108	108
Evaluación		2	0	2
	Total	2	148	150

7. Horario de la asignatura

https://www.um.es/web/estudios/masteres/gestion-hotelera/2023-24#horarios

8. Sistema de Evaluación

Grupo1

Métodos / Instrumentos	Examen oral y escrito.
Criterios de Valoración	Corrección en las respuestas y claridad expositiva. EN CUALQUIER CASO, ES NECESARIO OBTENER UNA NOTA MÍNIMA DE 5 SOBRE 10 EN EL EXAMEN PARA SUMAR LA NOTA DEL RESTO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (PRÁCTICAS EVALUABLES OBLIGATORIA + PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN).
Ponderación	65

Métodos / Instrumentos	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.
Criterios de Valoración	Las prácticas evaluables obligatorias se facilitarán, trabajarán en clase y entregarán a través del AV. Los criterios de valoración serán: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía.
Ponderación	15

Métodos / Instrumentos	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante
Criterios de Valoración	-Presentación obligatoria de prácticas, estudio de casos o de campo, en clase. Ponderación: 15% Criterios de valoración: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía. -Se valorará la participación y asistencia a clase. Ponderación: 5%
Ponderación	20

Grupo2

Métodos / Instrumentos	Examen oral y escrito.
Criterios de Valoración	Corrección en las respuestas y claridad expositiva. EN CUALQUIER CASO, ES NECESARIO OBTENER UNA NOTA MÍNIMA DE 5 SOBRE 10 EN EL EXAMEN PARA SUMAR LA NOTA DEL RESTO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (PRÁCTICAS EVALUABLES OBLIGATORIA + PROCEDIMIENTOS DE OBSERVACIÓN).
Ponderación	65

Métodos / Instrumentos	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales.
Criterios de Valoración	Las prácticas evaluables obligatorias se facilitarán y entregarán por los estudiantes a través del AV, y si fuere necesario, serán objeto de presentación a través de videoconferencia. Los criterios de valoración serán: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía.
Ponderación	15

Métodos / Instrumentos	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante
Criterios de Valoración	-Presentación obligatoria de prácticas, estudio de casos o de campo, a través del AV. Ponderación: 15% Criterios de valoración: • Organización y calidad de los contenidos • Adecuación a la situación (instalaciones, usuarios, etc.). • Justificación de los métodos y técnicas utilizados. • Dominio de la materia. • Precisión en las respuestas. • Claridad expositiva. • Estructuración de ideas. • Espíritu crítico en la presentación de contenidos. • Planificación y organización del tiempo. • Presentación del trabajo. • Capacidad de análisis y síntesis. • Incorporación de bibliografía. -Se valorará la participación en los foros propuestos en el AV. Ponderación: 5%
Ponderación	20

Fechas de exámenes

https://www.um.es/web/estudios/masteres/gestion-hotelera/2023-24#examenes

9. Resultados del Aprendizaje

- Conocer la estructura organizativa de un hotel.
- Dominar el procedimiento operativo de cada una de las áreas, su relación y coordinación.
- Analizar la gestión del alojamiento.
- Analizar la gestión de la restauración hotelera.

- Analizar la gestión de la organización de eventos.
- Analizar la gestión de las actividades de animación.
- Reconocer las actividades complementarias de un establecimiento hotelero.

10. Bibliografía

Bibliografía Básica

Cabero, C. (2012). Organización de reuniones y eventos. Ediciones Paraninfo

FELIPE GALLEGO, J; (2002); Gestión de hoteles: una nueva visión; Paraninfo Thomson Learning; Hostelería y Turismo; Madrid.

GEE, Chuck Y; (1994); International Hotel Magement; Hardbound; Hawaii.

Gómez, Juan Miguel. (1998). Gestión de aprovisionamiento. Madrid. McGraw Hill

González Serrano, Rodriguez Antón, Talón Ballesteros (2016): Fundamentos de dirección hotelera. Editorial Síntesis Madrid

Ismail, A. (2001). Operaciones y procesos hoteleros: gestión de alojamiento. Paraninfo.

Bibliografía Complementaria

Albert Blasco (coord.), Jordi Bachs, Jaume Bancells, Roser Vives (2006), "Manual de gestión de producción de Alojamientos y Restauración", Editorial Síntesis.

Biosca, D. (2000): Cómo conseguir que los clientes repitan en la hostelería. Barcelona, Detur.

Biosca, D. (2000): La calidad en la hostelería: 1000 detalles a cuidar. Barcelona, Detur.

Cohen (1985): “The tourist guide. The origins, structure and dynamics of a role” En Annals of Tourism Research.

Crosby, A. (1992): Mejoras ecológicas para su Hotel. Madrid, Natour.

Ferrer, J. (1997): La importancia de la animación en el turismo actual. Hosteltur. Especial ecnoturística; pp. 168-172.

Fuente Lafuente, C (2004) Técnicas de Organización de Actos.

Fuster García, B, ET Al. (2010). Crecimiento Internacional de las cadenas hotleras desde una perspectiva global".

García, F; García, P.P; Gil, M. (2011). Operaciones básicas y servicios en restaurante y eventos especiales. Ediciones Paraninfo

García, R. H., & Galcerán, R. D. (2015). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Edicions Universitat Barcelona.

http://www.gestionrestaurantes.com

https://www.hosteltur.com/edicion-impresa

http://www.myprovider.es

http://www.revistahosteleria.com/es/hoteles.php

https://www.tecnohotelnews.com/hemeroteca/revista/

Logística y aprovisionamiento: cómo reducir costes, stocks y mejorar los servicios / CHRISTOPHER, Martin. Barcelona : Financial Times : Folio, 1994

Mestres Soler, J.R. (2003): Técnicas de gestión y dirección hotelera. Editorial 2000. Barcelona.

MOLINA MOLINA, et AL; (1999); “Viajeros y caminos medievales”; Cuadernos de Turismo; número 4; Universidad de Murcia.

Ojugo, C. (2006). Control de costes en Restauración. Madrid. Ediciones Paraninfo

Rochat, M.(2001) Marketing y gestión de la restauración.Gestión 2000

VOGELER RUÍZ, C; HERNÁNDEZ ARMAND, E; (1997); Estructura y organización del mercado turístico; Centro de estudios Ramón Areces; Madrid,

11. Observaciones y recomendaciones

Esta guía es tanto para la modalidad presencial como a distancia. En los apartados de metodología y evaluación se han creado dos grupos, el grupo 1 es modalidad presencial y el grupo 2 es modalidad a distancia.

OBSERVACIONES SOBRE LA EVALUACIÓN

- Se realizará una evaluación continuada a lo largo del curso a través de las pruebas teórico-prácticas establecidas. La calificación está constituida por la suma de las notas del Examen, los Proyectos de Presentación Obligatoria, y los Procedimientos de Observación. Para la suma de todos los instrumentos de evaluación es necesaria una nota mínima de 5 sobre 10 en el EXAMEN. Las calificaciones obtenidas en los Proyectos de Presentación Obligatoria (Resolución de Problemas y Realización y Exposición de trabajos) y los Procedimientos de Observación se mantendrán únicamente en las convocatorias a que tenga derecho el alumno durante el mismo curso lectivo. Así, las calificaciones por evaluación continua del curso anterior quedan caducadas, y por tanto eliminadas, debiendo iniciar de nuevo el estudiante el proceso de evaluación continua.

- El sistema de evaluación "SE2" y "SE3" tienen carácter obligatorio. Esto se debe tener en cuenta al aplicar el -Art. 8 (REVA; 25/10/2019): "Salvo en el caso de actividades definidas como obligatorias en la guía docente, si el o la estudiante no puede seguir el proceso de evaluación continua por circunstancias sobrevenidas debidamente justificadas, tendrá derecho a realizar una prueba global"

-Todas las tareas evaluables deben realizarse y entregarse a través de los medios y dentro de los plazos establecidos en cada caso. SOLO SE ADMITIRÁ SU ENTREGA FUERA DE PLAZO POR CAUSAS DE CARACTER EXCEPCIONAL Y DOCUMENTALMENTE JUSTIFICADAS.

- Art. 22.1 (REVA; 25/10/2019) de medidas contra el plagio y el régimen disciplinario según Ley 3/2022: "El o la estudiante que se valga de conductas fraudulentas, incluida la indebida atribución de identidad o autoría, o esté en posesión de medios o instrumentos que faciliten dichas conductas, obtendrá la calificación de cero en el procedimiento de evaluación y, en su caso, podrá ser objeto de sanción, previa apertura de expediente disciplinario".

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES:

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; http://www.um.es/adyv/) para recibir la orientación o asesoramiento oportunos para un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. De igual forma podrán solicitar la puesta en marcha de las adaptaciones curriculares individualizadas de contenidos, metodología y evaluación necesarias que garanticen la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico.

OTRAS OBSERVACIONES:

-La bibliografía básica está disponible en la biblioteca del Centro.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Esta asignatura se encuentra vinculada de forma directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible nº 11 "Ciudades y comunidades sostenibles" y nº 12 "Producción y consumo responsables"