



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

# PLAN DOCENTE

## Grado de Turismo

Código-Asignatura	062114 – Gestión de empresas de alojamiento turístico				
Curso	2º	Créditos	6 cr ECTS		
Bloque temático	Hotelería	Tipo asignatura	Formación Básica		
Horas presenciales	48 horas	Horas de trabajo dirigido	48 horas	Horas de trabajo autónomo	54 horas

### BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura de Gestión de Establecimientos de Alojamiento Turístico pretende ofrecer una visión integral de la Gestión de Operaciones en los establecimientos de alojamiento turístico.

Desde la definición de conceptos y elementos fundamentales de la estructura organizativa y operativa de un establecimiento hasta los nuevos perfiles profesionales emergentes, así como las competencias exigidas por las empresas del sector. Profundizando en el sistema de gestión de operaciones de empresas de alojamiento turístico identificando las funciones básicas del directivo y los diferentes niveles de dirección en dichas empresas.

### COMPETENCIAS BÁSICAS

CB03- Que el alumnado tenga la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

CG02- Poseer visión de negocio.

CG06- Orientarse al cliente.

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE06- Analizar y evaluar el potencial turístico para el diseño de productos, servicios y proyectos.

CE09- Conocer y manejar las tecnologías de la información y los sistemas de gestión de la información en turismo.

CE10- Comercializar productos, servicios y proyectos turísticos.

CE17- Entender e implementar estándares de calidad en los procesos del servicio turístico.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

1. Comprender los conceptos clave de las organizaciones turísticas, atendiendo al carácter dinámico y evolutivo del turismo, y con una visión innovadora.
2. Elaborar proyectos de diseño de productos y servicios turísticos.
3. Elaborar propuestas de estrategias competitivas partiendo de los diagnósticos previos.
4. Comprender la importancia de la orientación al cliente en todas las decisiones a tomar en esta materia.
5. Ampliar el conocimiento general sobre el sector hotelero, dentro del ámbito de las empresas de alojamiento turístico.

### CONTENIDOS TEMÁTICOS

---

#### Bloque 1

1. Organización de empresas de alojamiento.

Operaciones y Procesos en la Industria Hotelera.

Cuadros organizacionales de la industria hotelera.

Área de Alojamiento, Área de Alimentos y Bebidas, Área de Ventas y Marketing, MICE

Departamentos operativos y de servicio.

2. Área de Alojamiento

FRONT OF THE HOUSE: Departamentos de Recepción, Conserjería,

BACL OF THE HOUSE: Limpieza y Lavandería; Mantenimiento

Organigrama y Perfiles profesionales

Tareas y responsabilidades departamentales

Procedimientos Operativos

Relación Interdepartamental

Externalización de servicios

3. Área Comercial

Departamento de Ventas, Marketing, MICE, y Reservas

Organigrama y Perfiles profesionales

Tareas y responsabilidades departamentales



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Relación Interdepartamental

Procedimientos básicos de servicio

4. Área de Alimentos y Bebidas

Departamentos de Restaurante, Cocina, Compras, Room Service, Banquetes

Organigrama y Perfiles profesionales

Tareas y responsabilidades departamentales

Procedimientos Operativos

Relación Interdepartamental

Procedimientos básicos de servicio

Bloque 2

1. Aspectos introductorios del alojamiento extrahotelero.
  - a. Tipologías de establecimientos hoteleros
  - b. Marco Legal
2. Alojamiento en establecimientos de turismo rural
  - a. Marco legal en establecimientos de turismo rural
  - b. Categorización
  - c. Modelos de gestión
3. Alojamientos en campings
  - a. Marco legal en establecimientos de camping
  - b. Categorización
  - c. Modelos de gestión
4. Alojamientos apartamentos y viviendas de uso turístico
  - a. Marco legal en establecimientos de HUT's y apartamentos
  - b. Categorización
  - c. Modelos de gestión
5. Alojamiento en otras tipologías extrahoteleras



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

- a. Situación actual de las segundas residencias
- b. Alquileres por temporadas
- c. Intercambios de viviendas

## METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

---

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudio de casos
- Debate dirigido
- Ejercicios prácticos
- Aprendizaje basado en problemas

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del alumnado teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

El alumnado puede escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

**Evaluación Continua:** el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas durante el semestre y una evaluación individual final. El alumnado debe asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

**Evaluación Única:** aquellos que no puedan asistir regularmente a clase pueden escoger la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura



La planificación de las actividades de evaluación será pública para el alumnado desde la fecha de inicio de la asignatura.

Actividades	Tipo	Continua	Única	Semana de entrega
<b>ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS</b>				
Actividad	Individual	5 %	2.5%	Semana 6
Actividad	Individual	5%	2.5%	Semana 8
Actividad 3 Trabajo final asignatura. Entrega final, presentación en clase y coevaluación.	Grupal	20 %	15 %	Semana 11
<b>ESTABLECIMIENTOS EXTRAHOTELEROS</b>				
Actividad1 Turismo Rural	Grupal	7.5 %		Setmana 4
Actividad1 Turismo Rural (AU)	Individual		5 %	Setmana 4
Actividad2 Campings	Grupal	7.5 %		Setmana 8
Actividad2 Campings (AU)	Individual		5%	Setmana 8
Trabajo final	Individual	15%	10 %	Setmana 12
Prueba individual final	Individual	40%	60 %	
	TOTAL	100%	100%	

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de “5”, siempre y cuando se haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de “4” para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

### **Revisión y Reevaluación de la Asignatura**

El alumnado tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Si el alumnado no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que se haya realizado durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

## FUENTES DE INFORMACIÓN BÁSICA

---

### Establecimientos Hoteleros

*Blasco, A. i Vives, R. (2014). Fundamentos de la gestión de alojamientos y restauración. Madrid: Síntesis.*

*Dorado, J. A. (2017). Dirección de alojamientos turísticos. Madrid: Síntesis.*

*González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.*

*Mesalles, L. (2010). Hotel control: gestión económica práctica y análisis en un establecimiento de al. Barcelona: Laertes.*

*Olmo, M<sup>a</sup>. J. (2014). Operativa y gestión del departamento de pisos. Madrid: Síntesis.*

*Talón, P.; González, L. y Segovia, M. (2012): Yield Revenue Management en el sector hotelero. Estrategias e implantación. Delta Publicaciones. Madrid.*

*Talón, P., González, L. i Rodríguez, J. M. (2016). Fundamentos de dirección hotelera (Volumen 1). Madrid: Síntesis.*

### Establecimientos extra-hoteleros:

*Nitschke, H. (2010). El Camping del futuro. Servicios Turisticos Heinze Latzke. SA. Barcelona.*

*Pulido, J. (2008). El turismo rural. Editorial Sintesis Madrid.*



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Mediano, L. (2004). *La Gestión de marketing en el turismo rural*. Pearson Educación. Madrid.

García, B. (2003). *Marketing del turismo rural*. Piramide. Madrid.

Martín, I. (2003). *Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico*. Piramide. Madrid

Mestres, J. (2003). *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Gestión 2000. Barcelona

González, L.; Talón, P (2002). *Dirección Hotelera: Operaciones y procesos*. Síntesis. Madrid

Impacte del lloguer vacacional en el mercat de lloguer residencial de Barcelona. Ajuntament de Barcelona (2016).

### **Recursos bibliográficos de ampliación:**

Casanueva, C; García del Junco, J; Caro, F.J. (2002). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Pirámide. Madrid

Recursos en línea:

Camping profesional. Ediciones Peldaño SA. <https://campingprofesional.com/> (recuperat el 03 de setembre de 2019)

Observatorio de turismo rural. Gurpo de investigación sobre viajeros y alojamientos rurales. CETT; Escpadarural; Netquest. (Recuperat el 03 de setembre de 2019)