



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Código-Asignatura	063406 – Gestión Hotelera				
Curso	3º	Créditos	4.5 cr ECTS		
Bloque temático	Hotelería		Tipo asignatura	Formación Básica	
Horas presenciales	40 horas	Horas de trabajo dirigido	36 horas	Horas de trabajo autónomo	40.5 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 los estudiantes tengan 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.

CG07- Tomar decisiones y resolver problemas, interpretando y evaluando con espíritu crítico los resultados obtenidos.

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.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

CE14- Identificar y gestionar los aspectos internos, funciones y procesos operativos de las unidades de negocio turísticas.

CE16- Gestionar los recursos financieros.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Desarrollar competencias relacionadas con la planificación, organización y dirección de la operativa de los establecimientos hoteleros.
2. Conocer los principios básicos de la dirección y gestión hotelera.
3. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
4. Realizar un diseño eficiente de las diferentes actividades y tareas operativas que realizan los departamentos operativos de un hotel.
5. Planificar los objetivos específicos de cada departamento, recursos humanos y materiales necesarios, incluyendo el estudio de costes y los resultados de las actuaciones previstas.
6. Organizar las tareas, las funciones, los horarios y los turnos del personal asignado a cada departamento según el plan estratégico definido.
7. Elaborar y analizar las partidas que integran un presupuesto hotelero, concretado en áreas o departamentos específicos.
8. Gestionar las fases de la apertura de establecimientos hoteleros (obligaciones de la propiedad y obligaciones de la gestora).

CONTENIDOS TEMÁTICOS

1. Hospitalidad en la industria turística
 - a. La Hostelería en la economía global: tendencias y retos
 - b. Introducción a la segmentación
 - c. Clasificación hotelera y segmentos de precio
2. Gestión operativa de los hoteles
 - a. Organigrama y niveles
 - b. Dirección y liderazgo
 - i. Habilidades directivas
 - ii. El rol del Director de Hotel (GM)
 - iii. Caso de estudio real: Toma de decisiones diarias como Director de Hotel
3. La operativa de la División de Alojamiento



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

- a. Organización de la División de Alojamiento
 - i. Front Office (FOM): roles, funciones, departamentos
 - ii. Housekeeping (HKP): roles, funciones, departamentos
 1. Procesos de limpieza
4. Principales ratios en la gestión hotelera
 - a. Introducción al Revenue Management
 - b. Ratios de ocupación e ingreso
 - c. Previsiones
 - d. Benchmarking
 - e. Ratios operativas
5. El Revenue Management en establecimientos hoteleros
 - a. Optimización del ingreso de alojamiento (RRev)
 - i. Demanda, precios e inventario
 - ii. Posicionamiento, estrategias y control de las desviaciones
 - iii. Restricciones de Yield y overbooking
 - b. Canales de distribución
 - c. Recopilación y análisis de datos
6. Presupuesto hotelero
 - a. Conceptos básicos y objetivos del presupuesto
 - b. Presupuesto operativo
 - c. Clasificación e imputación de costes
 - d. El modelo U.S.A.L.I.
 - e. El presupuesto como resultado de la planificación
7. Gestión hotelera: presupuestos y previsiones
 - a. Presupuesto departamental
 - b. Pérdidas y Ganancias (Profit & Loss - P&L)
 - c. Análisis de resultados, control de costes y toma de decisiones
 - d. Previsiones
8. Caso práctico: plan de negocio de una propiedad hotelera
 - a. Concepto, estrategia y presupuesto



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

Las metodologías de aprendizaje asociadas a esta asignatura contemplan una diversidad de estrategias para contribuir a desarrollar las competencias correspondientes. Algunas de las actividades de aprendizaje que se realizarán son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudio de casos y debates
- Ejercicios prácticos y aprendizaje basado en problemas
- Caso práctico: creación y diseño de un producto hotelero (trabajo en grupo), a fin de profundizar en los conceptos teóricos aprendidos a lo largo del curso y de mejorar el dominio del estudiante en las herramientas habituales del sector.
 - Proyecto presentado y con defensa oral en clase

SISTEMA DE EVALUACIÓN

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

Los estudiantes pueden 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 por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

Evaluación Única: aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de 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 los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Actividades	Tipo	Continuada	Única	Semana de entrega
Actividad 1 (Tendencias post Covid)	Individual	15 %	10 %	25 septiembre
Actividad 2 (Management role)	Individual	15 %	10 %	7 octubre
Mi hotel proyecto (Entrega parcial 1)	Grupal	0 %	0 %	31 octubre
Mi hotel proyecto (Entrega parcial 2)	Grupal	0 %	0 %	21 noviembre
Mi hotel proyecto (Entrega final)	Grupal	30 %	20 %	14 diciembre
Prueba Final	Individual	40 %	60 %	TBD
	TOTAL	100%	100%	

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota mínima de "5" en la prueba/as individual final.

Revisión y Reevaluación de la Asignatura

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de "5", siempre y cuando el estudiante 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 estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

Si el estudiante 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



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante 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

Bibliografía básica:

Andersen, A. (1999). Manual de dirección financiera. Aranzadi. Pamplona

Amat, O. (2008). Análisis de estados financieros. Gestión 2000. Barcelona

Aranda Hipólito, A. (1994). Gestión técnico económica de hoteles. Centro Estudios Areces. Madrid

Blasco, A; Bachs. Jordi; Bancells, J; Vives, R. (2006). Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Síntesis. Madrid

Elion, F. (1997). El arte de dirigir. Gestión 2000. Barcelona

Gallego, J.F. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Paraninfo. Madrid

Gallego, J. (1997). Marketing Hotelero, principios y aplicaciones para la gestión del día a día. Deusto Turismo. Bilbao.

Gallego, J.F (1996). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. Mc Graw-Hill. Interamericana de España. Madrid

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

Hotel Association of New York City. (2006). Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (tenth edition). American Hotel & Lodging Association. New York.

Jiménez, J.L; López. C. (1994). Dirección financiera de la empresa. Pirámide. Madrid

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

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

Olmo, M.J. (2001). Departamento de Gobernanta de Hotel. Sistemas y Procesos. Síntesis. Madrid

Piedras, P. (2005). Dirigir hoteles... esa difícil partitura. Universidad de Sevilla. Sevilla

Reich, A. (1995). Marketing Management for the hospitality Industry. John Wiley& Sons, Inc. New Jersey



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Bibliografía de ampliación:

Amat, O. (2008). Análisis de estados financieros. Gestión 2000. Barcelona

Alonso, M; Barcos, L; Martín, J.L. (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis. Madrid

Martorell, O; Mulet, C. (2003). Estrategias de crecimiento de las Cadenas Hoteleras 3. Fitur. Madrid

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

Sánchez, I. (1999). Adaptación del "Uniform System" a los Hoteles en España. Puzzle. Madrid

Amat, O; Soldevila, P. (1999). Contabilidad y gestión de costes. Gestión 2000. Barcelona

Valls, A. (1998). Las 12 Habilidades Directivas Clave. Gestión 2000. Barcelona

Amat, O. (1992). Contabilidad y finanzas de hoteles. Gestión 2000. Barcelona

NINEMEIER, J. Planning and Control for Food and Beverage Operations. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Second and Third Edition.

ITTMER P.; GRIFFIN G.G. Principles of Food and Beverage and Labor Cost Contracts. New York City Technical.

RIBERA J.; PRATS, M.J. (1996). Managing Service Operations, lessons from the service and the manufacturing sectors. Estudios y Ediciones. IESE.

CERRA, J.; DORADO, J.A.; ESTEPA, D.; GARCÍA, P. (1992). Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, S.A.

NINEMEIER, J. Planning and Control for Food and Beverage Operations. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Second and Third Edition.

ITTMER P.; GRIFFIN G.G. Principles of Food and Beverage and Labor Cost Contracts. New York City Technical.

RIBERA J.; PRATS, M.J. (1996). Managing Service Operations, lessons from the service and the manufacturing sectors. Estudios y Ediciones. IESE.