



Código -Asignatura	580005 – Dirección de operaciones en alojamiento		
Curso	1	Créditos	6 ECTS
Bloque Temático	Gestión de alojamientos turísticos	Tipo de asignatura	Optativa
Horas presenciales	42 horas	Horas de trabajo autónomo	108 horas

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

El escenario en el que se encuentran los establecimientos hoteleros hoy en día, se caracteriza por ser un entorno inestable, cambiante y altamente competitivo. Por ello, ante la búsqueda de resultados se opta por cambiar la estrategia comercial, reestructurar la organización, reducir gastos..., pero rara vez hay tiempo para hacer un análisis detallado de los procesos que componen el hotel.

Cada hotel cuenta con unas instalaciones y equipamientos característicos, con los que debe hacer frente a los servicios requeridos por su clientela. Es sumamente importante ajustar la operativa diaria y los sistemas de gestión a los recursos disponibles y al mismo tiempo a los servicios que se pretende ofrecer, a fin de garantizar el buen funcionamiento del establecimiento y la satisfacción de los clientes tanto externos como internos.

Para ello, la asignatura se basará en la presentación de experiencias profesionales varias, a tomar como modelos comparativos, que capaciten al alumno para analizar y mejorar los procesos de las principales áreas operativas de un hotel.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

CG1- Orientarse al negocio.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE1- Diseñar e implementar estrategias comerciales que den respuesta a las nuevas oportunidades de negocio emergentes en el sector.

CE7- Planificar, coordinar y controlar los procesos organizativos y de servicio en todas las áreas de gestión en las organizaciones hoteleras y de restauración.



CONTENIDOS TEMÁTICOS

1. Diseño, organización y planificación del área comercial de un establecimiento hotelero.
2. Indicadores de control del área comercial.
3. Diseño, organización y planificación del área de F&B en un establecimiento hotelero.
4. Indicadores de control del área de restauración.
5. Diseño, organización y planificación del área de alojamiento en un establecimiento hotelero.
6. Indicadores de control del área de alojamiento.

METODOLOGIA DE APRENDIZAJE

Exposiciones de experiencias prácticas de diseño, gestión y planificación de procesos de cada una de las áreas operativas que componen un establecimiento hotelero. Se incorpora el estudio y análisis de casos reales de empresas para su posterior desarrollo y exposición en clase.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación es el proceso de valoración del grado de logro de los aprendizajes por parte del estudiante en relación a las competencias propias de esta asignatura.

En este sentido, el estudiante podrá optar por ser evaluado de forma continua durante el curso o mediante una evaluación única al final del periodo establecido.

Evaluación Continuada: consiste en la valoración del proceso de enseñanza-aprendizaje a partir del seguimiento continuado durante el curso del trabajo que realiza el estudiante y de los aprendizajes que incorpora. Para poder optar a ser evaluado en esta modalidad, hará falta asistir a un mínimo del 80% de las clases presenciales.

Evaluación Única: consiste en la valoración de este proceso al final del periodo establecido, para aquellos estudiantes que, por razones justificadas, no han podido asistir regularmente a las clases presenciales. Esta valoración se realiza a partir de las evidencias que esta asignatura tiene asignadas para dicha modalidad.

Sistemas de evaluación	Continua	Única
Trabajos realizados por el estudiante	60 %	40 %
Prueba escrita final	40 %	60 %



Proceso de revisión y re-evaluación

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

En el supuesto de que el estudiante no consiga lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación y poder presentar o realizar una nueva evidencia de evaluación, será imprescindible cumplir alguna de las siguientes condiciones:

Tener una calificación igual o superior a 5 de la media de las actividades llevadas a cabo a lo largo del semestre sin tener en cuenta las pruebas finales (sea evaluación continua o única) haberse presentado a la prueba final.

Tener una calificación mínima de “4” de nota final de la asignatura.

La máxima calificación en el caso de la reevaluación que se podrá obtener es un “5” de nota final de la asignatura.

FUENTES DE INFORMACIÓN BÁSICAS

GONZÁLEZ, L. ; TALÓN, P. Dirección Hotelera. Operaciones y procesos. Síntesis 2002

ISMAIL, A. (2001). Operaciones y procesos hoteleros. Gestión del alojamiento. Paraninfo.

MESTRES SOLER, J.R. (1999). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. S.A.

FELIPE GALLEGOS, J. (1996). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill Interamericana de España.

ANGELO, R. ; VLADIMIR A. (1991). Hospitality today - Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

EDUCATIONAL INSTITUTE. Case Studies in Hospitality Management. American Hotel & Motel Association. 1997

KASAVANA, M ; BROOKS R. (1991). Managing Front Office Operations. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

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.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PLAN DOCENTE

Máster en Dirección Hotelera y Restauración

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 I Restauración. Síntesis, S.A..

OLLER NOGUÉS, J. (1997). La creación I mejora de empresas turísticas. Deusto.