



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

1. ASIGNATURA / COURSE TITLE

DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS/ HOTELS MANAGEMENT

1.1. Código / Course number

16638

1.2. Materia/ Content area

DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS/ TOURISM BUSINESS MANAGEMENT

1.3. Tipo / Course type

OBLIGATORIA/COMPULSORY

1.4. Nivel / Course level

GRADO/BACHELOR

1.5. Curso / Year

3º

1.6. Semestre / Semester

1º

1.7. Número de créditos / Credit allotment

6 ECTS

1.8. Requisitos previos / Prerequisites

NO EXISTEN/NONE



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

1.9. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales/ **Minimun attendance requirement**

80 POR CIENTO/ 80 PER CENT (Para un adecuado seguimiento de la asignatura se considera recomendable la asistencia a un mínimo de alrededor del 80 por ciento de las sesiones y actividades presenciales. Si no se alcanzase este porcentaje, muy probablemente algunas competencias no se alcanzarán en el nivel exigible y ello podría impedir alcanzar la calificación máxima posible).

1.10. Datos del equipo docente / **Faculty data**

El equipo docente está integrado por profesores del siguiente departamento:
/ **The faculty is composed of professors from the following department:**

Departamento de Organización de Empresas

Módulo E-8

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

C/ Francisco Tomás y Valiente, 5

Universidad Autónoma de Madrid

28049 Madrid

Secretaría: Despacho E-8-311

Tel.: (+34) 91 497 4398

Fax: (+34) 91 497 2994

administracion.organizacion.empresas@uam.es

Web:

http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1234888139979/subhomeDepartamento/Organizacion_de_Empresas.htm

Los profesores concretos encargados de la docencia de cada asignatura aparecen en los horarios de cada curso académico, disponibles en la siguiente página web: / **The concrete professors in charge of teaching each subject can be seen in each academic course schedule, which is available at the following web page:**

http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1242650730114/contenidoFiscal/Horarios_y_aulas.htm?idenlace=1242661251796

Los coordinadores de cada asignatura pueden consultarse en la misma página web. / **Each subject coordinator can be seen also at the same web page.**



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

1.11. Objetivos del curso / Course objectives

La asignatura pretende ofrecer una visión actual de la moderna dirección de hoteles y otras empresas de alojamiento turístico. Igualmente, se presenta una visión integral de la organización de este tipo de empresas, profundizando en cada uno de los departamentos que configuran la estructura organizativa.

Para que un estudiante supere este curso deberá ser capaz de lograr las siguientes competencias específicas citadas en el epígrafe 5 de la Memoria de Verificación del Grado:

- CE2. Analizar la dimensión económica del turismo.
- CE3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
- CE5. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.
- CE6. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- CE7. Reconocer los principales agentes turísticos.
- CE12. Dirigir y gestionar (*management*) los distintos tipos de organizaciones turísticas.
- CE20. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
- CE21. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
- CE24. Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico,

Además, en esta asignatura se persigue que el estudiante logre:

- Dominar la terminología propia de la materia
- Comprender e interpretar los fundamentos básicos de la dirección de hoteles
- Ser capaz de diseñar la estructura organizativa de un hotel
- Distinguir las funciones que debe desarrollar la recepción y la conserjería de un hotel
- Analizar las actividades que debe ejecutar el departamento de pisos de un hotel, así como definir las tareas de las personas que lo integran
- Conocer el funcionamiento del departamento de Alimentos y Bebidas y saber definir las relaciones existentes entre restaurante y cocina
- Ser capaz de evaluar los factores que van a influir en la definición de un programa de animación hotelera
- Ser capaz de evaluar los factores que influyan en la seguridad de un hotel



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

1.12. Contenidos del programa / [Course contents](#)

Tema 1. La nueva dirección de hoteles

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Rodríguez Antón, J. M. y Alonso Almeida, M^a del M. (2008): Organización y dirección de empresas hoteleras. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 1, 2, 3 y 4.
- Cerra, J. y otros (1999): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 1 y 3.

Tema 2. El Yield Management

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Talón, P.; González, L. y Segovia, M. (2012): Yield Revenue Management en el sector hotelero. Estrategias e implantación. Delta Publicaciones. Madrid. Capítulos 1, 3 y 4.

Tema 3. Recepción

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 5, 6 y 7.
- Cerra, J. y otros (1999): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 5 y 6.

Tema 4. Conserjería

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 6.
- Cerra, J. y otros (1999): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 7 y 8.



Tema 5. Pisos

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 8.
- Cerra, J. y otros (1999): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 9.

Tema 6. Economato y bodega

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 9.
- Cerra, J. y otros (1999): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 10.

Tema 7. Restauración y banquetes

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 12, 15, 16, 17 y 19.
- Cerra, J. y otros (1999): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 11 y 12.

Tema 8. Cocina

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 13, 14, 15 y 16.

Tema 9. Lencería, lavandería, plancha y costura

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): Fundamentos de Dirección hotelera. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 8.



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

- Cerra, J. y otros (1999): *Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 17.

Tema 10. Comunicaciones, conservación y mantenimiento

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): *Fundamentos de Dirección hotelera*. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): *Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 10.
- Cerra, J. y otros (1999): *Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 18.

Tema 11. Animación y seguridad

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): *Fundamentos de Dirección hotelera*. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): *Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulo 10.
- Cerra, J. y otros (1999): *Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid. Capítulos 25 y 30.

1.13. Referencias de consulta / **Course bibliography**

- González, L., Talón, P. y Rodríguez Antón (2016): *Fundamentos de Dirección hotelera*. Editorial Síntesis. Madrid.
- Rodríguez Antón, J. M. y Alonso Almeida, M^a del M. (2008): *Organización y dirección de empresas hoteleras*. Editorial Síntesis. Madrid.
- Blasco, A. y otros (2006): *Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid.
- Cerra, J. y otros (1999): *Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración*. Editorial Síntesis. Madrid.

2. **Métodos Docentes / Teaching methodology**

La asignatura se enfocará mediante una metodología basada en la evaluación continua basada en la participación activa de los estudiantes, combinando la exposición teórico-práctica, por parte del profesor, de los temas que configuran el programa, con el análisis de casos prácticos que serán estudiados individualmente y debatidos en grupo y con la realización, en equipo, de un Trabajo Monográfico.



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

Con la realización del **Trabajo Monográfico** se pretende que los estudiantes lleguen a un mejor conocimiento de la realidad empresarial turística española en los aspectos relacionados con la Dirección y Organización de Hoteles y otros Alojamientos Turísticos. Para ello, se constituirán grupos, de cinco participantes, que analizarán la estructura y funcionamiento de cualquiera de los departamentos o subdepartamentos que integran un hotel o establecimiento de alojamiento turístico. El objetivo específico del trabajo es profundizar en cómo estas empresas turísticas diseñan sus operaciones y procesos de producción, de manera que los estudiantes puedan contrastar la formación obtenida en el aula con una aplicación real concreta logrando, por tanto, una visión más detallada de esta operativa.

El trabajo tendrá la siguiente estructura:

Punto 1. Desarrollo teórico del tema (Departamento) elegido, utilizando la bibliografía existente

Punto 2. Breve descripción de la empresa elegida

Punto 3. Análisis en profundidad de la composición, elementos y funcionamiento real del Departamento elegido en la empresa seleccionada

Punto 4. Análisis comparado de los planteamientos teóricos estudiados con la realidad concreta analizada.

Punto 5. Conclusiones

Punto 6. Bibliografía y otras fuentes de información utilizadas

Anexos (si los hubiera)

Cada grupo deberá buscar, a través del contacto directo con la empresa, la información relevante que necesite para la elaboración del trabajo elegido. Igualmente puede consultar otras fuentes de información como las memorias publicadas por las empresas, las páginas web de las mismas e, incluso, la realización de encuestas al personal de las mismas o a sus clientes. El trabajo, que tendrá una extensión máxima de 40 páginas y mínima de 25 (DIN A4, tamaño de letra: 12 puntos, Times New Roman, márgenes: 2,5 cm., interlineado: 1,5), deberá ser entregado al profesor en la fecha que se indique el primer día de clase, y en la portada deberán aparecer, por orden alfabético, los apellidos y nombres de los estudiantes que lo han realizado, el



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

nombre de la empresa elegida, el nombre de la asignatura y el curso académico.

Se podrá adjuntar documentación relevante del departamento estudiado en un Anexo. Estas páginas no se considerarán en los límites fijados. Los libros, artículos u otros trabajos que se hayan empleado para la elaboración del Trabajo Monográfico, deberán ser convenientemente citados y recogidos en la bibliografía correspondiente. Cuando aparezcan citas textuales, deberán aparecer, además, entrecomilladas. Igualmente, cuando aparezcan citas u opiniones textuales de empleados del hotel o restaurante, deberán aparecer entrecomilladas.

Las Actividades complementarias programadas en el horario fijado al efecto se conciben como un elemento clave de la formación de esta materia, especialmente en los aspectos relacionados con el seguimiento del Trabajo Monográfico.

En cuanto a los **Trabajos individuales y colectivos**, a lo largo del curso se irán proponiendo trabajos para realizar en la propia clase o en casa. Estos trabajos serán evaluados con el porcentaje indicado en el punto 4. En el caso de que un estudiante (especialmente si es repetidor) no pudiese asistir a clase el día en el que se realicen o se pidan, podrán entregarlos al profesor, en papel, en un plazo máximo de siete días. Pasado este plazo, no se admitirá la entrega de ningún trabajo y será valorado con un cero.

3. Tiempo de trabajo del estudiante / **Student workload**

ACTIVIDADES FORMATIVAS	Horas totales estudiante	ECTS
Asistencia a clases teóricas en aula:	28	1,12
Asistencia a clases prácticas en aula:	14	0,56
Preparación y elaboración de trabajos prácticos de manera individual:	10	0,4
Preparación y elaboración de trabajos en grupo:	40	1,6
Estudio y preparación de exámenes:	46	1,84
Realización de exámenes:	2	0,08
Otras actividades: Conferencias, visitas a empresas del sector, asistencia a Jornadas de Turismo, etc.	8	0,32
Asistencia a las Actividades complementarias	2	0,08



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

programadas:		
Carga total de horas de trabajo del estudiante	150	6

A través de la asistencia a las clases teóricas en el aula se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias:

- Tener capacidad de análisis y de síntesis
- Dominar la terminología propia de la materia
- Comprender e interpretar los fundamentos básicos de la dirección de hoteles
- Distinguir las funciones que debe desarrollar la recepción y la conserjería de un hotel
- Analizar las actividades que debe ejecutar todos los departamentos de un hotel, así como definir las tareas de las personas que lo integran.

A través de la asistencia a las clases prácticas en el aula se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias:

- Resolver problemas en el ámbito de la dirección y organización de empresas turísticas
- Ser capaz de diagnosticar y diseñar la estructura organizativa de un hotel
- Ser capaz de evaluar los factores que van a influir en la definición de los programas de animación hotelera
- Ser capaz de evaluar los factores que van a influir en la seguridad de un hotel

A través de la preparación y elaboración del Trabajo Monográfico se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias:

- Trabajar en equipo
- Gestionar (buscar, clasificar, almacenar y utilizar) la información disponible
- Conocer y aceptar la diversidad y multiculturalidad como elemento clave de la vida
- Tener un comportamiento responsable
- Estar motivado por la calidad

A través de la preparación y elaboración de trabajos prácticos de forma individual se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias:

- Planificar y organizar su propio trabajo
- Gestionar (buscar, clasificar, almacenar y utilizar) la información disponible
- Participar en su propio proceso de aprendizaje
- Ser creativo
- Tener iniciativa y espíritu emprendedor
- Estar motivado por la calidad



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

A través del estudio y preparación de los exámenes se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias:
Ser capaz de analizar y sintetizar toda la información teórico-práctica que ha logrado a lo largo del periodo formativo

A través de la realización de otras actividades, tales como la asistencia a conferencias, visitas a empresas hoteleras, asistencia a Jornadas de Turismo, etc., se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias:
Ser capaz de conocer la operativa específica de hoteles reales
Conocer las últimas tendencias en la gestión hotelera

4. Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final / Evaluation procedures and weight of components in the final grade

TIPO DE ACTIVIDADES A EVALUAR	%
Examen final	60
Trabajo Monográfico	25
Trabajos individuales grupales	15
TOTAL	100%

El examen final tendrá una valoración del 60 por ciento La valoración del Trabajo Monográfico será del 25 por ciento de la calificación de la asignatura. El último 15 por ciento vendrá determinado por realización de trabajos individuales y en grupo que se pidan o realicen en clase a lo largo del curso.

Para que todos estos porcentajes se puedan computar es necesario obtener en el examen final una calificación mínima de 4 sobre 10.

El estudiante tendrá una valoración de “No evaluado” si no llegase a realizar el Examen final, ni a entregar el Trabajo monográfico. En caso contrario, obtendría la calificación resultante de aplicar los porcentajes fijados en la tabla anterior.

La asignatura se podrá superar en la convocatoria ordinaria (enero) o en la extraordinaria (junio).

Para superar la asignatura en la **convocatoria ordinaria** (enero), en la que se aplica una evaluación continua, será necesario que el estudiante haya obtenido una calificación igual o superior a 5, resultante de aplicar los



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

porcentajes establecidos en el cuadro anterior. Se recuerda que para que todos estos porcentajes se puedan aplicar es necesario que en el examen final obtenga un mínimo de 4 puntos sobre 10.

Si no hubiese superado la asignatura en la convocatoria ordinaria podrá hacerlo en la **convocatoria extraordinaria** (junio). En este caso, tan sólo será recuperable el examen final, manteniéndose para esta evaluación extraordinaria las calificaciones obtenidas a lo largo del curso en los distintos apartados evaluados. De nuevo, para aplicar los porcentajes establecidos en la tabla anterior, será necesario que en el examen de recuperación se obtenga un mínimo de 4 puntos sobre 10.

En el caso de **segunda o**, en su caso, **tercera matrícula**, se seguirá el mismo planteamiento que en primera matrícula. Es decir, en la convocatoria ordinaria se aplicará una evaluación continua, siendo necesario que el estudiante obtenga una calificación igual o superior a 5, resultante de aplicar los porcentajes establecidos en el cuadro anterior. Igualmente, para que todos estos porcentajes se puedan aplicar es necesario que en el examen final obtenga un mínimo de 4 puntos sobre 10. En la convocatoria extraordinaria tan sólo será recuperable el examen final, manteniéndose para esta evaluación extraordinaria las calificaciones obtenidas a lo largo del curso en los distintos apartados evaluados. De nuevo, para aplicar los porcentajes establecidos en la tabla anterior, será necesario que en el examen de recuperación se obtenga un mínimo de 4 puntos sobre 10.

Por último, la calificación final se establecerá de 0 a 10 de acuerdo con la legislación vigente.

Para valorar esta adquisición de competencias, se pasará un cuestionario al inicio de la asignatura y otro al final y los propios estudiantes opinarán sobre cuál ha sido su proceso de adquisición de competencias y si, efectivamente, al final del periodo docente su nivel de competencias se ha elevado.

5. Cronograma* / Course calendar

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
1	Tema 1	3	7
2	Tema 1 y 2	3	7



Asignatura: DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
Código: 16638
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 6 ECTS

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
3	Tema 2 y 3	3	7
4	Tema 3	3	7
5	Tema 3	4	7
6	Tema 4	3	7
7	Tema 5	3	7
8	Tema 5	3	7
9	Tema 6	3	7
10	Tema 7	4	7
11	Tema 8	3	7
12	Tema 9	3	7
13	Tema 10	3	7
14	Tema 11	3	7
15	PERIODO DE EVALUACION: SÓLO TRABAJO AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE		8
TOTAL		44	106

*Este cronograma tiene carácter orientativo.