

## Guía docente

### Identificación de la asignatura

<b>Asignatura / Grupo</b>	29913 - Gestión de Alojamientos / 1
<b>Titulación</b>	Grado en Dirección Hotelera (Centro ads. Hotelería de las Islas Baleares) - Segundo curso
<b>Créditos</b>	6
<b>Período de impartición</b>	Primer semestre
<b>Idioma de impartición</b>	

### Profesores

#### Horario de atención a los alumnos

Profesor/a	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho / Edificio
Maria Magdalena Vicens Company <a href="mailto:magdalena.vicens@uib.es">magdalena.vicens@uib.es</a>	10:00	11:00	Lunes	01/09/2019	01/06/2020	Arxiduc Salvador

### Contextualización

Gestión de Alojamientos es una asignatura obligatoria que se desarrollará a lo largo del primer semestre del segundo curso de Grado en Dirección Hotelera y pretende dotar al futuro profesional de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para poder organizar y gestionar el Área de Alojamiento de cualquier empresa turística de alojamiento.

La asignatura está integrada dentro del recorrido del módulo de Gestión operativa del Hotel, que el alumno inició el curso pasado en las asignaturas de Gestión de Cocina y Gestión de Restauración, para completar, de esta manera, el conocimiento de los diversos departamentos operativos de las empresas turísticas.

Las competencias adquiridas en esta asignatura permitirán comprender mejor los contenidos de la asignatura Dirección de Alojamientos y Revenue Management.

### Requisitos

#### Esenciales

No hay prerrequisitos, si bien es recomendable que los alumnos hayan cursado satisfactoriamente las asignaturas Gestión de Cocina y Gestión de Restauración.

### Competencias



## Guía docente

### Específicas

- \* CE1 - Conocer y saber aplicar los principios de dirección y gestión básicos en los diversos departamentos, actividades y áreas para la mejora continua de la empresa turística y hostelera CE14- Proporcionar soluciones alternativas y creativas a posibles problemas que se planteen en el ámbito de dirección, la gestión, la organización, la planificación y la administración de empresas, tanto en las lenguas propias como en al menos una lengua extranjera. CE18 - Conocer el sistema de producción y el procedimiento operativo del servicio de alojamiento para la optimización de la gestión en el ámbito de las empresas de hotelería, alojamiento y restauración. .

### Genéricas

- \* CG1 - Dirigir, gestionar y organizar la actividad profesional. CG2 - Desarrollar un pensamiento y un razonamiento crítico y saber comunicarlo de manera efectiva, tanto en lenguas propias como en una tercera lengua. CG3 - Liderar y coordinar equipos de trabajo. CG4 - Generar propuestas innovadoras y competitivas en la investigación y en la actividad profesional. CG5 - Usar las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en el desempeño profesional.

### Transversales

- \* CT2 - Desarrollar estrategias de aprendizaje autónomo. CT3 - Comprender que cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto a los derechos fundamentales, la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, el principio de accesibilidad universal y diseño para todos y la protección medioambiental de acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos. CT4 - Trabajar en un contexto intercultural.

### Básicas

- \* Se pueden consultar las competencias básicas que el estudiante tiene que haber adquirido al finalizar el grado en la siguiente dirección: [http://estudis.uib.cat/es/grau/comp\\_basiques/](http://estudis.uib.cat/es/grau/comp_basiques/)

## Contenidos

Según el plan de estudios, la asignatura Gestión de Alojamientos incluye cuatro bloques: La recepción: estructura, organización y dirección, Gestión y control de reservas, Contratación y comercialización hotelera, Procesos de acogida y estancia de clientes. A partir de estos bloques se desarrolla el programa de la asignatura, que se estructura en 6 temas:

### Contenidos temáticos

#### Tema 1. Estructura y organización del área de alojamiento

- \* Estructuras organizativas del departamento de recepción en los diferentes establecimientos
- \* El personal de recepción: funciones, convenio, turnos y plantilla
- \* Otros departamentos del área de alojamiento: Pisos, Guest service, Eventos, RRPP, etc
- \* Relaciones inter-departamentales. Circuitos de transmisión y tipos de información
- \* Relaciones externas: agencias, TTOO, empresas y guías

#### Tema 2. Política de precios y gestión de reservas

- \* Nomenclatura y distribución de las unidades de alojamiento y tipos de pensión
- \* Tipologías de clientes
- \* Tarifas y contratos
- \* Procedimiento de las reservas según la tipología del cliente y la fuente de las reservas
- \* Práctica de presupuestos de las reservas según las diferentes tarifas

## Guía docente

- \* Análisis y control del estado de ventas
- \* Conocimiento y utilización de la documentación necesaria para la toma de reservas y del software de gestión hotelera
- \* Otros informes y controles. Procedimiento frente al overbooking

### Tema 3. Servicio al cliente

- \* La imagen en el departamento de recepción
- \* Comunicación interna y externa
- \* Operaciones previas a la acogida, entrada y atención durante la estancia
- \* Organización de eventos especiales: tareas del departamento

### Tema 4. Gestión de producción y facturación

- \* Imputación de cargos fijos y extras
- \* Control de la producción diaria
- \* Facturación
- \* Factura electrónica

### Tema 5. Operaciones de caja

- \* Cobro de facturas
- \* Depósitos y pagos a cuenta
- \* Arqueo de caja
- \* Cierre y control de caja

### Tema 6. Cuenta de créditos – procesos de auditoría

- \* Política y limitación de créditos
- \* Cobro y control de los créditos
- \* Procedimientos de reclamación de cobros pendientes
- \* Auditoría e informes correspondientes

## Metodología docente

La asignatura Gestión de Alojamientos combina clases teóricas con la resolución de casos prácticos.

Las clases teóricas, de carácter expositivo, permitirán al alumno adquirir los conocimientos esenciales de la asignatura.

Las clases prácticas y de laboratorio consistirán en el estudio, análisis y resolución de casos prácticos de manera manual o mediante la utilización del programa de gestión hotelera utilizado, permitiendo la asimilación de los contenidos teóricos y plasmar su aplicación práctica a través de simulación de casos reales.

### Actividades de trabajo presencial (4,8 créditos, 120 horas)

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Clases Teóricas	Grupo grande (G)	Desarrollo de los contenidos del programa de la asignatura en las llamadas "sesiones de teoría", exposición por parte del docente con participación activa del alumnado	36
Clases prácticas	Clases Prácticas	Grupo mediano (M)	El estudio y resolución en clase de ejercicios y problemas donde los estudiantes puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en la asignatura.  Asistencia a seminarios, conferencias, talleres y visitas a empresas turísticas de alojamiento	15

## Guía docente

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases de laboratorio	Clases de tipo práctico	Grupo mediano 2 (X)	El objetivo de esta metodología es profundizar en la asimilación de los contenidos teóricos y plasmar su aplicación práctica a través de simulación de casos reales	60
Tutorías ECTS	Tutorías	Grupo pequeño (P)	Tutorías individualizadas	3
Evaluación	Evaluación parcial	Grupo mediano (M)	Examen que consistirá en resolver un supuesto práctico de manera manual o mediante la utilización del programa de gestión hotelera empleado, así como también preguntas de teórica que podrán ser de respuesta breve o a desarrollar. Este examen no eliminará materia	3
Evaluación	Evaluación complementaria	Grupo mediano (M)	Prueba final que consistirá en la solución de un caso de simulación real utilizando un programa de gestión hotelera "PMS", o mediante la resolución manual del mismo, junto con preguntas teóricas que podrá ser de respuesta breve o a desarrollar	3

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Aula Digital.

### Actividades de trabajo no presencial (1,2 créditos, 30 horas)

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Elaboración de trabajos y proyectos en pequeño grupo	Estudio, análisis y resolución de los supuestos prácticos y cuestiones planteadas por el profesor	24
Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo	Elaboración de trabajos y proyectos	Estudio, análisis y resolución de propuestas de trabajo para progresar en el conocimiento de los contenidos de la asignatura	6

### Riesgos específicos y medidas de protección

Las actividades de aprendizaje de esta asignatura no conllevan riesgos específicos para la seguridad y salud de los alumnos y, por tanto, no es necesario adoptar medidas de protección especiales.

### Evaluación del aprendizaje del estudiante

Como un instrumento de evaluación se efectuarán dos pruebas de conocimiento.

Una prueba parcial se realizará durante la primera quincena de diciembre, siendo el peso de la misma sobre la cualificación final total un 35%, y que consistirá en la resolución de un supuesto práctico de manera manual

## Guía docente

o mediante la utilización del programa de gestión hotelera usado en las clases de laboratorio, junto con un conjunto de preguntas teóricas que podrán ser de respuesta breve o a desarrollar.

Una segunda prueba “evaluación complementaria” con un peso sobre la cualificación final de un 45 %. La prueba consistirá en la resolución de un ejercicio práctico mediante una simulación de una situación real en el entorno de trabajo, junto preguntas teóricas y será puntuable de 0 a 10, siendo 5 el aprobado.

Finalmente los trabajos y proyectos (trabajo autónomo individual y en grupo) tendrán un peso sobre la nota final de un 20%.

En todas las actividades del curso no sólo se valorará el acierto en las respuestas, sino también la calidad de la exposición: orden, precisión y concisión. Además, se tendrá en cuenta la correcta utilización de las reglas de sintaxis y de ortografía.

### Fraude en elementos de evaluación

De acuerdo con el artículo 33 del Reglamento Académico, "con independencia del procedimiento disciplinario que se pueda seguir contra el estudiante infractor, la realización demostrablemente fraudulenta de alguno de los elementos de evaluación incluidos en guías docentes de las asignaturas comportará, a criterio del profesor, una minusvaloración en su calificación que puede suponer la calificación de «suspense 0» en la evaluación anual de la asignatura".

### Evaluación parcial

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Examen que consistirá en resolver un supuesto práctico de manera manual o mediante la utilización del programa de gestión hotelera empleado, así como también preguntas de teórica que podrán ser de respuesta breve o a desarrollar. Este examen no eliminará materia
Criterios de evaluación	Examen que consistirá en resolver un supuesto práctico de manera manual o mediante la utilización del programa de gestión hotelera empleado, así como también preguntas de teórica que podrán ser de respuesta breve o a desarrollar. Este examen no eliminará materia

Porcentaje de la calificación final: 35%

### Evaluación complementaria

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas de ejecución de tareas reales o simuladas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Prueba final que consistirá en la solución de un caso de simulación real utilizando un programa de gestión hotelera “PMS”, o mediante la resolución manual del mismo, junto con preguntas teóricas que podrá ser de respuesta breve o a desarrollar
Criterios de evaluación	Prueba final que consistirá en la solución de un caso de simulación real utilizando un programa de gestión hotelera “PMS”, o mediante la resolución manual del mismo, junto con preguntas teóricas que podrá ser de respuesta breve o a desarrollar

Porcentaje de la calificación final: 45% con calificación mínima 4

## Guía docente

### Elaboración de trabajos y proyectos

---

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo
Técnica	Trabajos y proyectos ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Estudio, análisis y resolución de propuestas de trabajo para progresar en el conocimiento de los contenidos de la asignatura
Criterios de evaluación	Estudio, análisis y resolución de propuestas de trabajo para progresar en el conocimiento de los contenidos de la asignatura

Porcentaje de la calificación final: 20%

### Recursos, bibliografía y documentación complementaria

---

El profesor facilitará la documentación necesaria para el desarrollo de la asignatura

#### Bibliografía básica

---

Abbot, P & Lewry, S .Front Office Procedures, Social Skills and Management.ButterworthHeinemann.Oxford, 1995. Jones, C. Accomodations Management. Batsford. London, 1994. Jones, V & Paul V. Accommodation Management. Braintre. Essex, 1997. Bardi, J.A. Hotel Front Office Manager. De. VanNostram P. New York, 1996. Renner Peter. Hotel Front Office Procedures. Van Bostrand Reinhold.New York, 1994

#### Bibliografía complementaria

---

Mesalles, Luís. El Jefe de Recepción. Laertes. Madrid 1997. Serra, Antoni. Marqueting turistic. Pirámide E. 2011. Philips, Robert. Pricing and Revenue Optimization. Stanford University Press 2005. Mesalles, Lluís. La gobernanta, técnica de regiduría de pisos en un hotel de calidad. Ed. Llaertes. (2000). Dorado, José Antonio y Cerra, Javier. Manual de Recepción y atención al cliente. Ed. Síntesis. (2000)

#### Otros recursos

---

A lo largo del curso el profesor añadirá otros recursos que considere de interés

