

Ficha Técnica

Titulación:	Grado en Empresas y Actividades Turísticas		
Plan BOE:	BOE número 141 de 13 de junio de 2013		
Asignatura:	Gestión Hotelera		
Módulo:	Turismo		
Curso:	2º	Créditos ECTS:	6
Tipo de asignatura:	Obligatoria	Tipo de formación:	Teórico-práctico

Presentación

Esta asignatura tiene como objetivo el estudio de dos grandes bloques: el primero se corresponde con la oferta básica, y por tanto con la razón de ser de este tipo de empresas, el alojamiento; y el segundo abarca todo aquello que está relacionado con la oferta de restauración. Analizaremos la estructura y perspectivas de desarrollo, legislación aplicable, organización interna, relaciones interdepartamentales, tareas específicas de los distintos perfiles profesionales, conceptos de seguridad, calidad, atención al cliente, etc.

Competencias y/o resultados del aprendizaje

- Capacidad para descubrir o reconocer necesidades de planificación, mantenimiento y renovación de infraestructuras e instalaciones, por causa de la detección de problemas técnicos, insuficiencias de medios, obsolescencia, ineficiencias de procesos, ahorro de energía, etc.
- Capacidad para planificar, organizar y supervisar el departamento de alojamiento.
- Capacidad para planificar, organizar y supervisar el departamento de conserjería y recepción.
- Manejar e interpretar planos y proyectos y diseños técnicos.
- Organizar, asesorar o dirigir, operaciones fundamentales del mantenimiento del inmueble y de sus infraestructuras.
- Familiarizarse con los sistemas de reserva hotelera.
- Optimizar la plantilla del departamento de alojamiento de un hotel a través de estructuras lógicas.
- Gestionar los posibles problemas que puedan surgir en el departamento de conserjería y recepción desde un punto de vista dinámico y flexible.
- Diseñar una política de relaciones humanas cliente-personal-hotel basada en la confianza y en la motivación personal.

Contenidos Didácticos

- 1 Los alojamientos turísticos. Nuevas tendencias en alojamiento turístico.
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Concepto de alojamiento turístico
 - 1.3. Calificación y clasificación
 - 1.4. Hoteles y aparthotels
 - 1.5. Pensiones
 - 1.6. Camping (campamento de turismo)
 - 1.7. Apartamentos turísticos
 - 1.8. Alojamientos rurales
 - 1.9. Ciudades de vacaciones
 - 1.10. Tiempo compartido

- 2 La inversión y explotaciones hoteleras. Dirección de hotel.
 - 2.1. Especialización
 - 2.1.1. Hoteles de ciudad
 - 2.1.2. Hoteles residenciales
 - 2.1.3. Paradores
 - 2.1.4. Hotel balneario
 - 2.1.5. Hotel vacacional de playa
 - 2.1.6. Todo incluido (TI)
 - 2.1.7. Hoteles deportivos
 - 2.1.8. Hoteles casino
 - 2.2. Hoteles temáticos

3. Reservas. Mostrador (desk) y conserjería. Facturación y caja.
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. Financiación
 - 3.3. Explotación
 - 3.4. Imagen de marca (branding)
 - 3.5. Cadenas hoteleras
 - 3.6. Internacionalización del sector

4. Pisos. Economato y bodega. Mantenimiento y seguridad.
 - 4.1. Introducción pisos
 - 4.2. Funciones del personal de pisos
 - 4.3. Lavandería, lencería y plancha
 - 4.4. Relaciones interdepartamentales
 - 4.5. Introducción Economato y bodega
 - 4.6. Funciones
 - 4.7. Funciones del personal
 - 4.8. Principios y documentación más importante en los distintos procesos

5. Administración y contabilidad.
 - 5.1. Introducción
 - 5.2. El balance del hotel
 - 5.3. Cuenta de pérdidas y ganancias
 - 5.4. Análisis de los estados financieros

6. Restauración. Mise en place y servicio de comedor.

- 6.1. Introducción
 - 6.2. Empresas de restauración
 - 6.3. Ubicación y características del local
 - 6.4. Fórmulas de restauración
 - 6.5. Maquinaria, mobiliario y material
 - 6.6. Organigrama y funciones
 - 6.7. Introducción
 - 6.8. Pasos a seguir en la mise en place
 - 6.9. Tipos de servicio
 - 6.10. Buffet
 - 6.11. Desarrollo del servicio
 - 6.12. Tipología de clientes
 - 6.13. Máximas de servicio
7. Ofertas gastronómicas. Gestión de banquetes.
- 7.1. Introducción
 - 7.2. Servicio de desayunos
 - 7.3. El menú
 - 7.4. La carta de restaurante
 - 7.5. Otros tipos de carta
 - 7.6. Introducción
 - 7.7. Planificación de banquetes
 - 7.8. Contratación
 - 7.9. Tipos de mesas
 - 7.10. Protocolo
 - 7.11. Otros servicios del departamento de banquetes
 - 7.12. Coste de un banquete
8. Cafetería. Mise en place y servicio de cafetería.
- 8.1. Introducción
 - 8.2. Definición de cafetería
 - 8.3. Características del local
 - 8.4. Otros tipos de establecimientos públicos que ofrecen servicio de bebidas
 - 8.5. Maquinaria, mobiliario y material
 - 8.6. Organigrama y funciones
 - 8.7. Introducción
 - 8.8. La planificación de la mise en place en cafetería
 - 8.9. Tareas a realizar durante la mise en place
 - 8.10. Supervisión de la mise en place
 - 8.11. Desarrollo del servicio de cafetería
9. Cocina
- 9.1. Introducción
 - 9.2. Planificación de la cocina
 - 9.3. Organigrama de cocina. División del trabajo y funciones
 - 9.4. Maquinaria, utensilios y equipos de cocina
 - 9.5. División de las zonas de una cocina

10. Gestión administrativa en restauración

- 10.1. Introducción
- 10.2. Comanda
- 10.3. Factura
- 10.4. Ficha de rendimiento
- 10.5. Ficha de producción
- 10.6. Escandallo
- 10.7. Inventarios
- 10.8. Los costes en restauración
- 10.9. Los precios en restauración

Contenidos Prácticos

Durante el desarrollo de la asignatura se realizarán las siguientes actividades prácticas:

- Terminología del sector hotelero
- Elaboración de informes de empresas hoteleras
- Realización de casos prácticos de gestión hotelera
- Realización de prácticas en el ámbito de empresas hoteleras

Evaluación

El sistema de evaluación del aprendizaje de la UDIMA contempla la realización de diferentes tipos de actividades de evaluación y aprendizaje. El criterio de valoración establecido se detalla a continuación:

Actividades de aprendizaje	10%
Controles	10%
Actividades de Evaluación Continua (AEC)	20%
Examen final presencial	60%
TOTAL	100%

Bibliografía

Albert Blasco (coord.), Jordi Bachs, Jaume Bancells, Roser Vives (2006), *"Manual de gestión de producción de Alojamientos y Restauración"*, Editorial Síntesis.