

## Ficha Técnica

<b>Titulación:</b>	Grado en Empresas y Actividades Turísticas		
<b>Plan BOE:</b>	BOE número 141 de 13 de junio de 2013		
<b>Asignatura:</b>	Gestión del Departamento de Alojamiento		
<b>Módulo:</b>	Turismo		
<b>Curso:</b>	4º	<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Tipo de asignatura:</b>	Optativa	<b>Tipo de formación:</b>	Teórico-práctico

## Presentación

Estudio de los sectores hotelero y de restauración, estructura y perspectivas y desarrollo, legislación aplicable, tipología de establecimientos y organización interna. Se analizará con carácter específico la función del departamento de alojamientos y las relaciones interdepartamentales de la organización. A su vez, se concederá especial interés en esta asignatura al estudio de los distintos perfiles profesionales relacionados con el sector.

## 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 Introducción a la sociología del turismo
  
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## Bibliografía

- Blasco, A. (2006) *"Manual de gestión de producción de alojamientos y restauración"*, Ed: Síntesis.
- Blasco, A. (2006). *"Manual de gestión de producción de Alojamientos y Restauración"*. Ed: Síntesis.
- Cerra, J.; Dorado, J.A. (2007) *"Gestión integral de la Calidad. Implantación, control y certificación"*. Ed. Profit. Barcelona.
- Cerra Culebras, J. (2009) *"Gestión de producción de alojamientos y restauración"*. Ed: Síntesis.
- González, L.; Talón P. (2012) *"Dirección hotelera. Operaciones y procesos"*. Ed: Síntesis.