

GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN GUÍA DOCENTE CURSO 2016-17

Titulación:	Grado en Turismo		207G
Asignatura:	Gestión de alojamientos y restauración		513
Materia:	Dirección y gestión de empresas y servicios turísticos		
Módulo:	Avanzado		
Modalidad de enseñanza de la titulación:	Presencial		
Carácter:	Optativa	Curso: 4	Duración: Semestral
Créditos ECTS:	6,00	Horas presenciales: 60,00	Horas estimadas de trabajo autónomo: 90,00
Idiomas en que se imparte la asignatura:	Español		
Idiomas del material de lectura o audiovisual:	Inglés, Español		

DEPARTAMENTOS RESPONSABLES DE LA DOCENCIA

ECONOMÍA Y EMPRESA			R104
Dirección:	C/ La Cigüeña, 60	Código postal:	26004
Localidad:	Logroño	Provincia:	La Rioja
Teléfono:	941299382	Fax:	941299393
Correo electrónico:			

PROFESORADO PREVISTO

Profesor:	Álvarez Gurrea, Juan Carlos	Responsable de la asignatura
Teléfono:	941299775	Correo electrónico: juan-carlos.alvarez@unirioja.es
Despacho:	100	Edificio: EDIFICIO QUINTILIANO
Tutorías:		Consultar

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS

Historia del Alojamiento y la Restauración. Clasificaciones. Estadística
 Gestión del sector de alojamientos y restauración: demanda, capacidad, sistemas de gestión, documentos
 Servicios suplementarios e Innovación en el sector de alojamientos y restauración.
 Recursos Humanos y Atención al Cliente en Alojamiento y Restauración.
 Tarifas, Ingresos, Costes y Fiscalidad
 Seguridad Alimentaria en Restauración.
 Documentación para la Gestión

REQUISITOS PREVIOS DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA PODER CURSAR CON ÉXITO LA ASIGNATURA

Recomendados para poder superar la asignatura.

Gestión de organizaciones en general y de organizaciones turísticas en particular (conceptos como DAFO, Estrategia, Objetivos, Organización, Gestión por Procesos, etc.)

Asignaturas que proporcionan los conocimientos y competencias:

- Gestión de organizaciones
- Gestión de empresas turísticas

CONTEXTO

COMPETENCIAS

Competencias generales

CGIT1. Capacidad de análisis y síntesis
 CGIT2. Capacidad de organización y planificación
 CGIT3. Capacidad para comunicarse de forma oral y escrita en lengua nativa
 CGIT4. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
 CGIT5. Capacidad de gestión de la información
 CGIT6. Capacidad de resolución de problemas
 CGIT7. Capacidad para la toma de decisiones
 CGIP1. Capacidad de trabajo en equipos disciplinares y multidisciplinares
 CGIP2. Capacidad para trabajar en un contexto internacional
 CGIP3. Habilidades en las relaciones interpersonales



CGIP5. Razonamiento crítico
CGIP6. Compromiso ético
CGS1. Capacidad de aprendizaje autónomo
CGS2. Adaptación a nuevas situaciones
CGS3. Creatividad
CGS5. Iniciativa y espíritu emprendedor
CGS6. Motivación por la calidad
CGS7. Sensibilidad hacia temas medioambientales

Competencias específicas

CE21. Conocimiento de modelos e instrumentos para la dirección y gestión de los distintos tipos de organizaciones turísticas

CEMDGEST2. Comprensión del procedimiento operativo del ámbito del alojamiento.
CEMDGEST3. Comprensión del procedimiento operativo del ámbito de restauración.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Conocimientos disciplinares
Conocer la terminología técnica empleada y documentos básicos en el campo del alojamiento.
Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
Conocer los principales tipos de restauración y culturas gastronómicas.
Análisis departamental y funcional del área de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación entre las áreas de elaboración y las áreas de servicios al cliente.
Conocimientos profesionales
Coordinar y supervisar las actividades y la información de los departamentos de un alojamiento.
Saber seleccionar proveedores adecuados.
Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad del alojamiento.
Conocer las principales tipos de restauración y culturas gastronómicas.
Planificar y controlar los procesos de producción.

TEMARIO

Tema 1. EL ALOJAMIENTO HOSTELERO: HISTORIA, CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS

- Historia
- Clasificaciones
- Datos estadísticos del sector

Tema 2. RESTAURACION: HISTORIA, CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICA

- Historia
- Clasificaciones
- Datos estadísticos del sector

Tema 3. GESTIÓN DEL SECTOR HOSTELERO Y DE RESTAURACIÓN (I)

- Estrategia Empresarial y Objetivos. Decisiones estratégicas, tácticas y operativas
- El Hotel: organización departamental y funciones
- La función RRHH

Tema 4. GESTIÓN DEL SECTOR HOSTELERO Y DE RESTAURACIÓN (II)

- Revenue Management (Presentación, Beneficios, Requisitos, Aplicación)
- Gestión del Inventario y de la Capacidad (Regímenes Acogida y Tipos Habitaciones, Previsión Demanda, Segmentación, Gestión del Precio, Canal Distribución, Intermediación Turística)

Tema 5. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS E INNOVACIÓN EN EL SECTOR DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN.

- Servicios suplementarios: Animación Turística
- Tendencias/ Innovación

Tema 6. GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Concepto y Evolución de la Calidad.
- Valoración de la Calidad
- Autocontrol. Pre-requisitos y APPCC y Seguridad Alimentaria. Manipulación de Alimentos.
- Gestión de la Calidad: Calidad "Direccionada" (Sistemas Certificables)
- Sistemas de gestión Medioambiental y P. R. L.
- Filosofía Aplicada: Calidad Total/ Excelencia
- Normas de Calidad para la gestión Turística y Hotelera. La "Q"

Tema 7. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Normas de Protocolo en la Mesa.
- Técnicas de Comunicación y Atención

- Atención al Cliente en el Proceso de Acogida.
- Reclamaciones, Quejas y Sugerencias

Tema 8. DOCUMENTOS PARA LA GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN

- Estrategia y objetivos
- Planificación de la Prestación del Servicio. Diseño de los Servicios
- Gestión de Inventarios
- Mantenimiento
- Documentos para el Control del servicio. Documentos de Apoyo.
- Documentos para la P.R.L. y la Gestión de la Seguridad
- Documentos para la Gestión Medio Ambiental
- Indicadores. Cuadro de Mando Integral

BIBLIOGRAFÍA

Tipo:	Título
Básica	Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración Absys
Básica	Manual de Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración Absys
Básica	Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos Absys
Básica	Hotel Front Office Management

Recursos en Internet

Boletín Turístico

<http://www.boletin-turistico.com>

Instituto de Turismo de España

<http://www.tourspain.es>

Información Turística de España

<http://www.spain.info>

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

<http://www.mityc.es>

Noticias del sector

<http://www.hosteltur.com>

Paradores

<http://www.parador.es>

Balnearios

<http://balnearios.org>

Campings

<http://www.infocamping.com>**METODOLOGÍA****Modalidades organizativas**

- Clases teóricas
- Seminarios y talleres
- Clases prácticas

Métodos de enseñanza

- Método expositivo - Lección magistral
- Estudio de casos
- Resolución de ejercicios y problemas

ORGANIZACIÓN

Actividades presenciales	Tamaño de grupo	Horas
Clases teóricas	Grande	40,00
Clases prácticas de aula	Reducido	20,00
Total de horas presenciales		60,00
Trabajo autónomo del estudiante		Horas
Estudio y trabajo autónomo del alumno		70,00
Estudio y trabajo en grupo		20,00
Total de horas de trabajo autónomo		90,00



Total de horas	150,00
----------------	--------

EVALUACIÓN

Sistemas de evaluación	Recuperable	No Recup.
Pruebas escritas	65%	
Pruebas orales		10%
Informes y memorias de prácticas		10%
Trabajos y proyectos		10%
Técnicas de observación		5%
Total	100%	

Comentarios

Crterios críticos para superar la asignatura

No se superará la asignatura si se obtiene una nota inferior a 4 sobre 10 en el examen final (pruebas objetivas), aun cuando el resto de métodos de evaluación conduzcan al alumno hasta un promedio superior a 5.