

Curso Académico: ( 2020 / 2021 )

Fecha de revisión: 14-10-2020

Departamento asignado a la asignatura: Departamento de Economía de la Empresa

Coordinador/a: ALVAREZ GIL, MARIA JOSEFA

Tipo: Optativa Créditos ECTS : 6.0

Curso : Cuatrimestre :

**REQUISITOS (ASIGNATURAS O MATERIAS CUYO CONOCIMIENTO SE PRESUPONE)**

Operaciones y Procesos

**OBJETIVOS**

Este curso tiene como objetivo presentar a los estudiantes los principios de gestión de las empresas dedicadas al alojamiento. Para lograr este objetivo el alumno debe adquirir una serie de conocimientos, capacidades y actitudes.

Por lo que se refiere a los conocimientos, al finalizar el curso el estudiante será capaz de:

- Conocer las distintas modalidades de alojamiento y las diferentes tipologías de las empresas dedicadas a este campo.
- Conocer la organización interna de los principales departamentos.
- Conocer con exactitud las herramientas y procedimientos operativos del campo del alojamiento.
- Conocer y aplicar los modelos de la gestión de la calidad y del medio ambiente en el campo del alojamiento.
- Conocer y aplicar correctamente las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el desarrollo de los procedimientos operativos.

En cuanto a las capacidades específicas, al finalizar el curso el alumno será capaz de:

- Diseñar en la práctica la estructura organizativa de las empresas de alojamiento.
- Diseñar en la práctica los protocolos de funcionamiento de los distintos departamentos.
- Manejar las fuentes de información para analizar las decisiones planteadas en el plan de negocio.
- Utilizar las herramientas propias de los métodos cuantitativos y cualitativos para resolver las decisiones planteadas en el plan de negocio.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos en las distintas alternativas propuestas del plan de negocio.
- Tomar decisiones sobre el plan de negocio.
- Aplicar programas de mejora de la calidad y medio ambiente en las empresas de alojamiento.

En cuanto a las capacidades generales o destrezas, durante el curso se trabajarán:

- La capacidad para tomar decisiones.
- La capacidad para trabajar en equipo.
- La capacidad para trabajar con herramientas informáticas y nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).
- La capacidad para trabajar bajo presión.
- La habilidad para adaptarse a nuevas situaciones.

En cuanto a las actitudes el alumno tras cursar el curso debería tener:

- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Una actitud entusiasta para resolver problemas y justificar sus actuaciones.
- Una actitud de colaboración que le permita obtener de otros agentes la información y conocimientos necesarios para tomar decisiones.
- Tener un compromiso ético en los negocios.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

En este curso se estudian y analizan los aspectos organizativos que son claves en las empresas de alojamientos, los departamentos más relevantes y los procedimientos operativos de funcionamiento de los mismos y se examinan los conceptos asociados a los modelos de calidad y medio ambiente que son específicos de este campo. Por último, se aplica todos los puntos anteriores en la elaboración del plan de negocio.

1. El alojamiento: Modalidades y clasificación de empresas.
2. Estructura y organización interna.
3. Departamento de recepción.
4. Departamento de pisos y habitaciones.
5. Departamento de restauración.
6. Departamento de economato y bodega.
7. Departamento de limpieza.
8. Departamento de mantenimiento y seguridad.
9. La gestión de la calidad y del medio ambiente en las empresas de alojamiento.
10. Plan de negocio.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Las competencias de conocimiento, las capacidades específicas y las actitudes serán adquiridas por los alumnos a través de lecciones magistrales, casos de empresas y por la realización por parte del alumno de actividades tuteladas.

Las capacidades generales o destrezas serán trabajadas en las actividades tuteladas a entregar a través del trabajo en equipo.

El curso tendrá el siguiente desarrollo:

Los alumnos recibirán tres juegos de material docente durante el curso:

- 1) Material de teoría.
- 2) Cuadernillo de casos de empresas a resolver en clase.
- 3) Actividades tuteladas.

En el cronograma se especificará cuándo se desarrollarán las clases magistrales, cuando se resolverán los casos de empresas y cuando se desarrollarán las actividades tuteladas.

Las lecciones magistrales tienen como objetivo que los estudiantes aprendan los conocimientos y las técnicas necesarias para desarrollar las actividades tuteladas.

La discusión de los casos de empresas tiene como objetivo que los estudiantes aprendan y obtengan conclusiones de las experiencias pasadas de las empresas. La preparación y discusión se realizarán en grupo, resolviéndose en la fecha fijada en el cronograma.

Las actividades tuteladas se desarrollarán en grupo y se entregarán en la fecha fijada en el cronograma.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

|  |    |
|--|----|
| <b>Peso porcentual del Examen Final:</b>           | 10 |
| <b>Peso porcentual del resto de la evaluación:</b> | 90 |

El sistema de evaluación (continua) será el siguiente:

- El examen final tendrá como objetivo comprobar el grado en el que las competencias de conocimiento y adaptación a las situaciones nuevas han sido adquiridas por el alumno y supondrá el 10% de la nota final.
- Las actividades tuteladas y los casos de empresas trabajarán todas las actitudes y las capacidades señaladas y supondrán el 90% de la nota final.

Respecto al EXAMEN FINAL, su fecha y hora de realización serán las publicadas por la UC3M y la conexión se realizará a través de la plataforma Aula Global de Moodle, utilizando las herramientas disponibles para los Cuestionarios en este entorno. El contenido será el el temario visto durante el curso. El examen se compondrá de dos partes: Teoría y Práctica. El peso de cada una de ellas en la composición de la nota final es el siguiente: TEORÍA 50 % y PRÁCTICA 50 %. Cada una de las partes anteriores se dividirá en secciones, y el examen será secuencial, tanto en la realización de esas

|  |    |
|--|----|
| <b>Peso porcentual del Examen Final:</b>           | 10 |
| <b>Peso porcentual del resto de la evaluación:</b> | 90 |

secciones, como en las preguntas o ejercicios que las constituyen. Esto significa que no se podrá volver a las preguntas o ejercicios anteriores. El seguimiento del horario será estricto, estableciendo un tiempo para cada sección, al término del cual la plataforma procederá a la desconexión y envío de la documentación realizada por el alumno o alumna. La composición y el horario exacto de las secciones del examen serán publicados con una antelación de 1 hora sobre el comienzo del examen.

Las preguntas de múltiple elección (dos o más respuestas propuestas) solo tendrán una respuesta acertada (en caso de duda, siempre será la que se ajuste más o mejor al texto del enunciado), y tendrán una valoración positiva en caso de acierto y una valoración negativa en caso de fallo. Esta valoración negativa será tal que garantice que la esperanza matemática del suceso sea nula. Así, si la cuestión vale 1 punto y el número de respuestas es 4, señalar la acertada supondrá un punto y marcar una de las otras tres restará 1/3 de punto. Las preguntas que requieren una solución numérica se ajustarán con el grado de significación que se indique en el enunciado o en la propia respuesta (dos decimales, cientos de kg, Millones de €, €). No obstante, para mayor facilidad, en los ejercicios, las respuestas suelen estar en las mismas unidades que se expresan en el enunciado. Se recuerda que para obtener un grado de significación de  $n$  decimales resulta conveniente trabajar al menos con uno más ( $n + 1$ ) en las operaciones previas. RECOMENDACIONES Como se realiza en casa, no habrá "ecuaciones proporcionadas" ni  $n$  tablas proporcionadas en ninguna de las secciones. Se recomienda tener a mano una tabla de distribución normal. En las respuestas de múltiple elección se recomienda señalar la respuesta únicamente cuando se esté seguro de querer responder a la pregunta. La plataforma deja cambiar de elección, pero no volver a dejarla en blanco. Para evitar estas situaciones, en la parte teórica (compuesta e preguntas de múltiple elección) se ha habilitado la opción  $n$  Dejo esta pregunta en blanco. Así, en caso de que se desee dejar la respuesta en blanco después de haber marcado equivocadamente cualquiera de las otras, se puede hacer la elección descrita, que no contará positiva ni negativamente (será lo mismo que no marcar ninguna respuesta). En las respuestas numéricas se pide que se utilicen las comas únicamente para separar los decimales y que no se utilicen puntos (ni comas) para representar miles o millones de unidades en las respuestas. En los ejercicios con varias preguntas (respuestas anidadas) se recomienda revisar las primeras respuestas, al objeto de evitar que un error o confusión en éstas se  $n$  propaguen  $n$  a las siguientes.

**CÓDIGO ÉTICO Y BUENAS PRÁCTICAS**  $n$  Los principios del Código Ético y las disposiciones de la Guía de Buenas Prácticas de estudiantes de la UC3M, deben respetarse en todas las pruebas de evaluación, presenciales y online. Se recuerda que copiar en la prueba de evaluación, valerse de información suministrada por terceros o utilizar material no autorizado lleva aparejada la sanción de pérdida de la asignatura objeto de incidencia durante el curso en que se cometió  $n$  la falta. La asignatura será  $n$  calificada como SUSPENSO en las convocatorias ordinaria y extraordinaria con pérdida de los derechos de matrícula y sin derecho a dispensa o anulación. La suplantación de identidad o el uso no autorizado de dispositivos electrónicos para la realización de las pruebas de evaluación, tiene la consideración de falta grave que lleva aparejada la sanción de expulsión temporal o definitiva de la Universidad. Cualquier tipo de actuación fraudulenta detectada durante la realización del presente examen, será  $n$  sancionada en los términos establecidos en la Instrucción sobre el Régimen Jurídico y Procedimiento Disciplinario de aplicación a estudiantes de la Universidad Carlos III de Madrid en los procesos de evaluación académica. Accediendo al cuestionario, el estudiante reconoce que ha leído y conoce las condiciones indicadas para la realización del examen.  $n$

Por lo que se refiere al mecanismo de EVALUACIÓN CONTINUA, éste comprenderá tres vías de actuación. La primera hace referencia a la asistencia a las sesiones magistrales y de grupos reducidos, y se medirá a través de los elementos que lo permiten en la aplicación BB Collaborate. Esta asistencia puede suponer un valor máximo del 10% de la nota de la asignatura. La segunda vía hace referencia a la participación activa en las clases magistrales virtuales y se evaluará mediante la participación de alumnos y alumnas en los chats y foros incluidos en la mencionada aplicación o plataforma. Se avisará al alumnado con una semana de antelación de la realización de tales foros y chats y del contenido sobre el que éstos versarán. Entre las actividades complementarias, las cuales forman parte del proceso de aprendizaje de la asignatura, los alumnos podrán elegir voluntariamente participar en un experimento en el que adquirirán conocimiento de primera mano sobre cómo los aspectos del comportamiento afectan a las técnicas explicadas en la asignatura. La participación activa puede recibir hasta un 40% de la nota de la asignatura. Por último, la tercera vía consiste en la realización de trabajos en equipo siguiendo las instrucciones que los docentes harán llegar a los alumnos desde el principio del curso. Estos trabajos se acogen a una serie de instrucciones en cuanto a su formato, su presentación on-line y su discusión entre pares usando la plataforma BBCollaborate. Esta tercera vía puede valer hasta un 40% de la nota de la asignatura.

Trabajos en equipo y Evaluación continua

Los trabajos en equipo serán dos y los equipos se habrán constituido previamente.

PRIMER TRABAJO: Supondrá un 10% de la nota final. Consistirá en un trabajo sobre un CASO, para

|  |    |
|--|----|
| <b>Peso porcentual del Examen Final:</b>           | 10 |
| <b>Peso porcentual del resto de la evaluación:</b> | 90 |

analizar, sintetizar y/o desarrollar los Temas 1 y 2 de la Asignatura. El CASO se editará para cada curso y podrá ser diferente para cada equipo. Es un trabajo escrito. Se describirá con detalle en un documento específico que se dará a conocer a los alumnos en clase y se publicará en Aula Global. La fecha de entrega se fijará a conveniencia con el resto de hitos del semestre académico.

**SEGUNDO TRABAJO:** Supondrá un 30% de la nota final. Consistirá en un trabajo continuo a lo largo del curso con la pretensión de conseguir establecer interrelaciones entre los conceptos manejados en el programa del curso, las competencias aspiracionales y la realidad empresarial, laboral y social actual. Abarcará todo el Temario visto en clase hasta la fecha de entrega del trabajo. Es un trabajo con una doble vertiente: 1. Entrega de un documento escrito. Las condiciones y el detalle se describirán en un documento específico que se dará a conocer a los alumnos en clase y se publicará en Aula Global. 2. Presentación oral en clase (virtual) por cada equipo, con la participación de todos y cada uno de los alumnos que componen el equipo, de una sección del trabajo (elegida mediante algún proceso aleatorio previo). La valoración del trabajo tendrá una componente de equipo (fundamentalmente el documento escrito y el conjunto de la presentación) y otra individual (presentación específica del alumno).

**NOTA FINAL** La Nota Final se calculará sumando los pesos de cada nota descritos en los apartados anteriores:  $NOTA\ FINAL = (nota\ de\ asistencia \times 0,1) + (nota\ de\ participación \times 0,4) + (nota\ de\ evaluación\ continua \times 0,4) + (nota\ examen\ final \times 0,1)$

En caso de que esta NOTA FINAL fuera inferior a 5 puntos, se acudiría al examen extraordinario de Junio con TODA la materia, teórica y práctica, de la asignatura.

Respecto al EXAMEN EXTRAORDINARIO, éste se realizará siguiendo las pautas marcadas para el examen ordinario, con la salvedad de que en este caso su calificación supone el 100% de la correspondiente a la calificación final de la asignatura y para superar este examen es imprescindible que las calificaciones parciales obtenidas en sus dos secciones, teórica y práctica del examen, superen un valor mínimo de 5 puntos sobre 10 cada una.

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Blasco. A. 2006 Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración., Síntesis..
- Cerra, J.; Dorado, J.A.; Estepa, D. & García P.E. 2001. Gestión de Producción de Alojamientos y restauración., Síntesis..
- Ismail, A. 2003. Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del alojamiento., Paraninfo..
- Muñon, F. & Rodrigo, B. 2003. Dirección de Operaciones en alojamientos y restauración., Universitat Internacional..
- Talón, P. & Gomez, L. 2002. Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos., Síntesis..