

Curso Académico: ( 2024 / 2025 )

Fecha de revisión: 26-04-2024

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>	0
<b>Peso porcentual del resto de la evaluación:</b>	100

Para evaluar los conocimientos, destrezas y capacidades alcanzados por alumnas y alumnos del curso emplearemos un mecanismo de evaluación continua y un examen final.

En la modalidad de evaluación continua se desarrollan dos tipos de pruebas:

- a.- 2 tests de respuesta múltiple con contenido teórico-práctico, con una puntuación máxima de 25% de la nota total de la asignatura cada uno (puntuación total máxima: 50%)
- b.- 2 entregas de trabajos en grupo, con contenidos teórico-prácticos, con una puntuación máxima de 25% de la nota total de la asignatura cada uno (puntuación total máxima: 50%)

**NOTA IMPORTANTE:** quienes no superen la evaluación mínima en alguna de las cuatro pruebas mencionadas podrá examinarse en una prueba teórica-práctica centrada en las secciones no superadas en la evaluación continua. Todos los estudiantes han de realizar estas cuatro actividades. En caso contrario se entenderá que rechazan la modalidad de evaluación continua y habrán de acudir al

<b>Peso porcentual del Examen Final:</b>	0
<b>Peso porcentual del resto de la evaluación:</b>	100

examen final ordinario.

Respecto al examen final ordinario, este está diseñado para atender a alumnos que no hayan seguido la evaluación continua. Su contenido será el temario visto durante el curso y los exámenes se compondrán de 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 %. Este enfoque es seguido también en el examen extraordinario.

La puntuación máxima a obtener en el examen final ordinario nunca podrá superar los límites establecidos en la normativa de la UC3M al respecto.

#### 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., Universitas Internacional..
- Talón, P. & Gomez, L. 2002. Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos., Síntesis..