

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

Información del Plan Docente

Año académico	2017/18
Centro académico	177 - Escuela Universitaria de Turismo
Titulación	445 - Graduado en Turismo
Créditos	3.0
Curso	4
Periodo de impartición	Segundo Semestre
Clase de asignatura	Optativa
Módulo	---

1. Información Básica

1.1. Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura pretende analizar de forma más detallada cada una de las diferentes empresas de alojamientos, así como cuáles son los procesos productivos que se llevan a cabo en ellas; la asignatura será de carácter marcadamente práctico, para lo cual se analizarán y se verán en clase diferentes ejemplos de empresas concretas. Se utilizará el aula de informática como soporte para muchas de las clases prácticas.

Contenidos

- Las empresas de alojamiento
- Operaciones de los procesos productivos de los diferentes tipos de alojamiento turístico
- Mantenimiento de instalaciones y equipos en las empresas de alojamiento

1.2. Recomendaciones para cursar la asignatura

No se requiere ningún conocimiento específico para cursar la asignatura, ya que durante el primer semestre del tercer curso todos los alumnos han cursado la asignatura Operaciones y procesos de producción, en la que se introduce ya una parte correspondiente a los servicios de alojamiento. Se ampliará la información facilitada en esa asignatura y se acercará al alumno a la organización propia de los diferentes servicios de alojamiento, ya que forman una parte muy importante dentro del producto turístico.

1.3. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asignatura se engloba dentro del módulo de "Destinos y productos turísticos". Se trata de una asignatura optativa correspondiente al segundo semestre del curso.

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

Puede considerarse una continuación de la asignatura operaciones y procesos de producción, en la que ya se dedicaba un capítulo importante a los procesos de producción en las empresas de alojamientos.

1.4.Actividades y fechas clave de la asignatura

La asignatura se imparte en el segundo semestre del curso, y se seguirá el calendario fijado por la Universidad de Zaragoza, se comenzará el día 3 de febrero y se finalizará el 28 de mayo.

Las fechas de entrega de actividades y trabajos se comunicarán con antelación suficiente a través de la plataforma Moodle. Las fechas de los exámenes se publicarán a través del mismo sistema, ajustándose a las fechas determinadas por la Escuela de Turismo Universitaria de Zaragoza.

2.Resultados de aprendizaje

2.1.Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

Identificar, analizar y resolver los problemas planteados tomando decisiones y jugando un papel determinado en el seno del equipo

Ser capaz de resolver casos extraídos de la vida real en los que se describan algunos elementos de las organizaciones que permiten establecer un diagnóstico así como proponer vías de soluciones.

Elaborar una síntesis de los contextos descritos en las lecturas

Resolver problemas/ejercicios y casos prácticos.

2.2.Importancia de los resultados de aprendizaje

Los conocimientos adquiridos en esta asignatura son muy importantes para el desarrollo profesional de los estudiantes, ya que el ámbito de los alojamientos turísticos es un campo muy amplio y con posibilidades laborales que pueden ser atractivas para ellos.

3.Objetivos y competencias

3.1.Objetivos

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Proporcionar al alumno los conocimientos necesarios para entender y desarrollar la organización y gestión de las empresas y servicios de alojamiento.

3.2.Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

Competencias específicas:

Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio

Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Conocer los agentes turísticos

Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación

Emprender proyectos empresariales turísticos

Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas

Conocer y comprender los procedimientos operativos del ámbito de actuación de las empresas y actividades turísticas

Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

Competencias transversales :

Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional, integrando los distintos campos de estudio relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas.

Conocer los fundamentos y las metodologías científicas adecuadas.

Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante

Iniciativa y espíritu emprendedor

Motivación por la calidad, la innovación y la responsabilidad social corporativa.

Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motiva.

4.Evaluación

4.1.Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

Sistema de Evaluación .

El sistema de evaluación se ajustará a uno de estos dos posibles: evaluación continua y evaluación global.

1) Sistema de evaluación continua

Se aplicará por defecto a todos los alumnos, y para ello se requiere su asistencia a clase de forma regular y participar en las prácticas, tareas y actividades programadas durante el curso.

La calificación final de la asignatura resultará de la suma ponderada de las siguientes actividades de evaluación:

- Portafolio del estudiante: Evaluación de un portafolio realizado por el estudiante, adjuntando los trabajos realizados por el estudiante: estudio de casos prácticos, ejercicios, lecturas, artículos de prensa y análisis de información secundaria. Algunas actividades se llevarán a cabo de forma individual, otras por parejas o por grupos. También se pedirá la exposición en clase en algunos casos. Para la valoración del portafolio será necesario entregar en plazo al menos un 80% de estas prácticas. La ponderación del portafolio será de un **50%** . La mayoría de las actividades del portafolio se realizarán en el aula.

Solo se podrá alcanzar la máxima calificación en este apartado si se entregan el 100% de las prácticas.

- Prueba escrita individual: En la que el estudiante demuestre su conocimiento en los diversos conceptos, y su capacidad para interrelacionar y analizar críticamente esos conceptos desde un punto de vista eminentemente práctico. (**50%**)

Es necesario alcanzar una nota mínima de 5 sobre 10 en cada uno de los apartados anteriores para calcular la nota final mediante el sistema de evaluación continua. En caso contrario, se pasará a evaluar por el sistema de evaluación global.

2) Sistema de evaluación global.

Aquellos estudiantes que opten por este sistema (por decisión personal, por no poder asistir a las clases, etc.) realizarán una prueba escrita individual en las fechas oficiales de exámenes de la Universidad de Zaragoza que supondrá en 100% de la calificación final. Esta prueba incluirá tanto los contenidos del programa teórico como los temas tratados en los trabajos prácticos.

En la convocatoria de **septiembre** la evaluación será **global**.

Tiempo de trabajo (en horas):

Asistencia a clases teóricas: 15

Asistencia a clases prácticas: 15

Asistencia a tutorías: 5

Trabajo autónomo del alumnado (problemas, preparación casos, etc.): 45

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

Realización de exámenes y presentación de trabajos: 5

Total de trabajo del estudiante: 75 (3 ECTS)

5. Metodología, actividades, programa y recursos

5.1. Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en la siguiente metodología:

- Clase expositivo-participativa.
- Actividades individuales y/o grupales.
- Trabajos prácticos.
- Examen.

5.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades:

- Clase presencial y presentación de trabajos de grupo.
- Taller-trabajo en grupo, resolución de casos prácticos.
- Prueba escrita de conocimientos y estudio teórico y práctico.

5.3. Programa

Temario de la asignatura

- Las empresas de alojamiento. Concepto y tipos de empresas de alojamiento. Características de cada uno de ellos.
- Organización y gestión de los diferentes tipos de alojamiento turístico: hoteles, aparthoteles, apartamentos, casas rurales. Desarrollo de las operaciones en cada uno de ellos y por departamentos.
- Mantenimiento de instalaciones y equipos en las empresas de alojamiento.
- Operaciones de los procesos productivos en el departamento de cocina del hotel y en el restaurante.

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

- Mantenimiento de las instalaciones y equipos en el departamento de cocina y restauración.

5.4. Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La asignatura se imparte en el segundo semestre del curso y el calendario será el previsto por la Universidad.

Las fechas de entrega de trabajos y de actividades del portafolio se comunicarán en clase y a través de la plataforma Moodle.

5.5. Bibliografía y recursos recomendados

[BB: Bibliografía básica / BC: Bibliografía complementaria]

BB	Dorado, J.A.. Manual de recepción y atención al cliente / Dorado J.A. y Cerra, J.. - 1994 Madrid: Síntesis
BB	Figuerola Palomo, Manuel. Economía para la gestión de las empresas turísticas. Vol. 2, (Producción y comercialización) / Manuel Figuerola Palomo Madrid : Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, D.L. 1995
BB	Navarro Ureña, Antonio. Recepción hotelera y atención al cliente.. Madrid: Ediciones Paraninfo, 2008
BC	González Cobreros, María de los Angeles. Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viaje. - 1998 Madrid: Síntesis
BC	Sánchez Feito, J.M. Procesos de servicio en restauración . 2000 Madrid: Síntesis