




***Guía docente de la asignatura:***

**Gestión de hoteles y otros alojamientos  
turísticos**

**Titulación:** Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e  
Instituciones Turísticas (GDEIT)

CSV:	u6vjHzlYbOyQ78lFIhJqTWZ2Y	Fecha:	20/02/2019 15:00:49	
Normativa:	Este documento es copia auténtica imprimible de un documento administrativo firmado electrónicamente y archivado por la Universidad Politécnica de Cartagena.			
Firmado Por:	Universidad Politécnica de Cartagena - Q8050013E			
Url Validación:	https://validador.upct.es/csv/u6vjHzlYbOyQ78lFIhJqTWZ2Y	Página:	1/12	

## 1. Datos de la asignatura

<b>Nombre</b>	Gestión de hoteles y otros alojamientos turísticos				
<b>Materia*</b>					
<b>Módulo*</b>	Módulo 2. Materias básicas de administración y dirección de empresas e instituciones turísticas (EIT)				
<b>Código</b>	208201011				
<b>Titulación</b>	Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT)				
<b>Plan de estudios</b>	2017				
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias de la Empresa				
<b>Tipo</b>	Optativa				
<b>Periodo lectivo</b>	Cuatrimstral	<b>Cuatrimestre</b>	2	<b>Curso</b>	1º
<b>Idioma</b>	Castellano				
<b>ECTS</b>	3	<b>Horas / ECTS</b>	25	<b>Carga total de trabajo (horas)</b>	75

\* Todos los términos marcados con un asterisco que aparecen en este documento están definidos en *Referencias para la actividad docente en la UPCT y Glosario de términos*:

<http://repositorio.bib.upct.es/dspace/bitstream/10317/3330/1/isbn8469531360.pdf>

## 2. Datos del profesorado

<b>Profesor responsable</b>	Juan Jesús Bernal García		
<b>Departamento</b>	Métodos Cuantitativos e Informáticos		
<b>Área de conocimiento</b>	Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa		
<b>Ubicación del despacho</b>	FCE, 332		
<b>Teléfono</b>	968325620	<b>Fax</b>	968325745
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:Juanjesus.bernal@upct.es">Juanjesus.bernal@upct.es</a>		
<b>URL / WEB</b>	<a href="http://metodos.upct.es">http://metodos.upct.es</a>		
<b>Horario de atención / Tutorías</b>	Según horario tablón departamento y Aula Virtual		
<b>Ubicación durante las tutorías</b>	Despacho 332		

<b>Titulación</b>	Ingeniero de Telecomunicación Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Murcia
<b>Vinculación con la UPCT</b>	Catedrático de Universidad
<b>Año de ingreso en la UPCT</b>	1979
<b>Nº de quinquenios (si procede)</b>	6
<b>Líneas de investigación (si procede)</b>	Herramientas Informáticas para la Empresa
<b>Nº de sexenios (si procede)</b>	
<b>Experiencia profesional (si procede)</b>	Ex Director CPD
<b>Otros temas de interés</b>	<p>39 años de docencia Universitaria presencial (UM y UPCT).</p> <p>34 de docencia en Tutorías y enseñanza online (UNED)</p> <p>Ex coordinador de cursos de doctorado</p> <p>Coordinador de Máster.</p> <p>25 años Responsable del GI Métodos Cuantitativos e Informáticos para la Economía y la Empresa.</p> <p>Perteneciente a diversos Comités científicos y Consejos de Redacción de revistas.</p> <p>Publicados 7 libros, 160 artículos (incluidos 2 Q1) y más de 80 comunicaciones a Congresos nacionales e internacionales.</p>

<b>Profesor</b>	María del Mar Vázquez Méndez		
<b>Departamento</b>	Departamento de Economía		
<b>Área de conocimiento</b>	Fundamentos del Análisis Económico		
<b>Ubicación del despacho</b>	FCE, despacho 245		
<b>Teléfono</b>	968325629	<b>Fax</b>	968325781
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:mar.vazquez@upct.es">mar.vazquez@upct.es</a>		
<b>URL / WEB</b>	<a href="http://www.upct.es/masterturismo">http://www.upct.es/masterturismo</a>		
<b>Horario de atención / Tutorías</b>	Según horario tablón departamento y Aula Virtual		
<b>Ubicación durante las tutorías</b>	Despacho 245		

<b>Titulación</b>	Doctora en Economía
<b>Vinculación con la UPCT</b>	Titular de Escuela Universitaria
<b>Año de ingreso en la UPCT</b>	1989
<b>Nº de quinquenios (si procede)</b>	5
<b>Líneas de investigación (si procede)</b>	Grupo de investigación de Análisis Económico: - Economía Laboral - Economía del Turismo
<b>Nº de sexenios (si procede)</b>	
<b>Experiencia profesional (si procede)</b>	
<b>Otros temas de interés</b>	

### 3. Descripción de la asignatura

#### 3.1. Descripción general de la asignatura

Esta materia está diseñada para que el alumno aprenda a conocer el funcionamiento de las distintas áreas de los alojamientos turísticos: dirección estratégica, RRHH, admisiones, informatización y TIC, mantenimiento, etc., con la toma de decisiones consiguientes en la gestión, tanto en el día a día, como en la planificación a corto y largo plazo.

#### 3.2. Aportación de la asignatura al ejercicio profesional

Tras concretar la importancia de los alojamientos hoteleros en el turismo, así como la situación particular en la comarca y la región de dichos establecimientos, el estudiante, para conseguir los objetivos de la asignatura debe conocer cuál es el sistema de información del alojamiento hotelero, sus distintas áreas o divisiones de funcionamiento, su oferta de productos, sus recursos de internet, las tareas de dirección y de toma de decisiones, todo ello en aras de conseguir una de una estrategia de éxito.

#### 3.3. Relación con otras asignaturas del plan de estudios

Esta materia debe complementarse con las asignaturas de Gestión turística, Tratamiento de datos turísticos, Software de gestión de hoteles (estándar y ofimático). No se incluyen prerequisites.

Esta asignatura también debe partir del análisis realizado en la asignatura de Economía del Turismo donde se habrá desarrollado, durante el primer cuatrimestre, la importancia absoluta y relativa de los alojamientos hoteleros en la actividad turística y en la economía en general (participación en VAB, empleo, evolución relativa, etc.) e información relevante sobre establecimientos según información del INE..

#### 3.4. Incompatibilidades de la asignatura definidas en el plan de estudios

No las hay.

#### 3.5. Recomendaciones para cursar la asignatura

No las hay.

#### 3.6. Medidas especiales previstas

Tal y como recoge el artículo 6 del Reglamento de las Pruebas de Evaluación de los Títulos Oficiales de Grado y de Máster con atribuciones profesionales de la UPCT, el Vicerrectorado correspondiente podrá establecer adaptaciones especiales en la metodología y el desarrollo de enseñanzas para los estudiantes que padezcan algún tipo de discapacidad o alguna limitación, a efectos de posibilitarles la continuación de los estudios.

El estudiante que, por sus circunstancias, pueda necesitar medidas especiales de este tipo, debe comunicárselo al profesor al principio del cuatrimestre.

Así mismo, los estudiantes extranjeros que puedan tener dificultades con el idioma deben comunicárselo al profesor.

## 4. Competencias y resultados del aprendizaje

### 4.1. Competencias básicas\* del plan de estudios asociadas a la asignatura

CB7: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

### 4.2. Competencias generales del plan de estudios asociadas a la asignatura

CG1. Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

### 4.3. Competencias específicas\* del plan de estudios asociadas a la asignatura

CE1. Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

CE11. Saber definir e implantar los diferentes procesos de gestión de los recursos humanos (análisis, valoración y planificación de los puestos de trabajo, selección y formación del personal, evaluación del rendimiento y gestión de compensaciones), atendiendo a las singularidades de las EIT, y a la necesaria flexibilidad en un sector con una importante estacionalidad de la demanda.

CE15. Conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión hoteles y otros alojamientos. Saber comunicar los objetivos de la empresa a corto y medio plazo, así como conocer y dominar las principales tareas y requerimientos asociados a la dirección de alojamientos turísticos.

### 4.4. Competencias transversales del plan de estudios asociadas a la asignatura

CT2. Trabajar en equipo: Analizar la conveniencia o no del trabajo en equipo, formar equipos, resolver problemas, valorar las aportaciones individuales y la efectividad del trabajo, coordinar la presentación de resultados y saber crear un liderazgo colectivo.

CT5. Aplicar a la práctica los conocimientos adquiridos: Integrar conocimientos, capacidades y recursos (materiales y humanos) para resolver la situación mediante un enfoque multidisciplinar.

### 4.5. Resultados\*\* del aprendizaje de la asignatura

1. Adquirir conocimientos del sistema de Gestión hotelera y otro tipo de alojamientos.
2. Conocer las tareas de dirección hotelera en sus distintos departamentos.
3. Conocer las tareas de dirección de campings, casas rurales y apartamentos turísticos en sus distintos aspectos de dirección y gestión.

**\*\* Véase también la *Guía de apoyo para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje*, de ANECA:**

[http://www.aneca.es/content/download/12765/158329/file/learningoutcomes\\_v02.pdf](http://www.aneca.es/content/download/12765/158329/file/learningoutcomes_v02.pdf)

## 5. Contenidos

### 5.1. Contenidos del plan de estudios asociados a la asignatura

La asignatura se dirige a lograr que el alumno/a, tras revisar los conceptos fundamentales relacionados con la gestión de hoteles y otros tipos de alojamiento en su dirección (alojamiento y otros servicios, planificación de la gestión y su control, nuevos instrumentos TIC estándar y a medida, formación y perfeccionamiento profesional, gestión de la calidad, etc.), sea capaz de integrarse en los métodos utilizados hoy día en las EIT de cara a la realidad de la toma de decisiones, actividades y tareas diarias, mediante el contacto con profesionales del sector en sus propios lugares de trabajo. Para ello se realizan varias visitas a hoteles de la Región de Murcia, asociados al Máster, a otro tipo de alojamientos turísticos, y se dedica una jornada en un hotel para ver trabajar con un programa o software específico de gestión de reservas, habitaciones, ventas, etc., con elaboración de informes. Completan las sesiones la asistencia a reuniones con la dirección del hotel y la participación del conjunto del alumnado en sesiones de preguntas y respuestas con expertos del sector turístico regional.

### 5.2. Programa de teoría (unidades didácticas y temas)

Unidad didáctica 1: El sector hotelero

TEMA 1: El sector Hotelero y el turismo. Distintos alojamientos turísticos. Ofertas y posibilidades. Situación de los alojamientos turísticos en la comarca y la región.

Unidad didáctica 2: Gestión de establecimientos hoteleros

TEMA 2: Diferentes tipologías de hotel: Ciudad, Playa, Resort, etc.

TEMA 3: Áreas de gestión de un hotel. La tarea de mediación y negociación.

TEMA 4: Dirección estratégica de un hotel. Nuevos productos hoteleros.

TEMA 5: Dirección de un hotel de lujo. Servicios complementarios.

### 5.3. Programa de prácticas (nombre y descripción de cada práctica)

Prácticas: Visita y charla en Hotel de Ciudad, Playa y Resort.

## Prevención de riesgos

La Universidad Politécnica de Cartagena considera como uno de sus principios básicos y objetivos fundamentales la promoción de la mejora continua de las condiciones de trabajo y estudio de toda la Comunidad Universitaria.

Este compromiso con la prevención y las responsabilidades que se derivan atañe a todos los niveles que integran la Universidad: órganos de gobierno, equipo de dirección, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UPCT ha elaborado un "Manual de acogida al estudiante en materia de prevención de riesgos" que puedes encontrar en el Aula Virtual, y en el que encontraras instrucciones y recomendaciones acerca de cómo actuar de forma correcta, desde el punto de vista de la prevención (seguridad, ergonomía, etc.), cuando desarrolles cualquier tipo de actividad en la Universidad. También encontrarás recomendaciones sobre cómo proceder en caso de emergencia o que se produzca algún incidente.

En especial, cuando realices prácticas docentes en laboratorios, talleres o trabajo de campo, debes seguir todas las instrucciones del profesorado, que es la persona responsable de tu seguridad y salud durante su realización. Consúltale todas las dudas que te surjan y no pongas en riesgo tu seguridad ni la de tus compañeros.

#### 5.4. Programa de teoría en inglés (unidades didácticas y temas)

Unit 1: The hotel sector

1: The Hotel sector and the tourism activity. Different tourist housings. Offers and possibilities. Situation and perspectives of the tourist housings in the region.

Unit 2: Management of hotel establishments

2: Different types of hotels: urban, beach, resort, etc.

3 Areas of management of a hotel. The task of mediation and negotiation.

4: Strategic management of a hotel. New hotel products.

5: Management of a luxury hotel. Complementary services.

#### 5.5. Objetivos del aprendizaje detallados por unidades didácticas

Unidad didáctica 1: Adquirir conocimientos del sistema de Gestión hotelera y otro tipo de alojamientos.

Unidad didáctica 2: Conocer las diversas tareas de gestión de un establecimiento hotelero.



## 6. Metodología docente

### 6.1. Metodología docente\*

Actividad*	Técnicas docentes	Trabajo del estudiante	Horas
Clase de teoría	Clase expositiva con apoyo de TICs. Resolución casos prácticos y de dudas planteadas por los estudiantes.	<u>Presencial:</u> Toma de apuntes. Planteamiento de dudas.	15,0
		<u>No presencial:</u>	
Visita a Empresas Hoteleras	Exposición de directivos de hoteles y resolución de dudas.	<u>Presencial:</u> Asistencia a la ET	20,0
		<u>No presencial:</u>	
Tutorías	Resolución de dudas sobre teoría, la resolución de casos prácticos y los trabajos de aprendizaje cooperativo.	<u>Presencial:</u> Planteamiento de dudas en horario de tutorías	7,5
		<u>No presencial:</u>	
Trabajo fin de curso (TFC)	Aprendizaje mediante un trabajo escrito, basado en las exposiciones de clase y las visitas.	<u>Presencial:</u>	30,0
		<u>No presencial:</u> Elaboración definitiva del trabajo y la preparación de su presentación	
Exposición de TFC/Exámenes	Presentación y defensa del trabajo elaborado o prueba escrita alternativa en su caso.	<u>Presencial:</u> Presentación del trabajo o prueba escrita.	2,5
		<u>No presencial:</u>	
		<u>Presencial:</u>	
		<u>No presencial:</u>	
		<u>Presencial:</u>	
		<u>No presencial:</u>	
		<u>Presencial:</u>	
		<u>No presencial:</u>	
		<u>Presencial:</u>	
		<u>No presencial:</u>	
			75,0

## 6.2. Resultados (4.5) / actividades formativas (6.1)

	Resultados del aprendizaje (4.5)									
Actividades formativas (6.1)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clase de teoría-práctica	X	X	X							
Visita Empresas Hoteleras	X	X	X							
Tutorías	X	X	X							
Trabajo fin de curso (TFC)	X	X	X							

## 7. Metodología de evaluación

### 7.1. Metodología de evaluación\*

Actividad	Tipo		Sistema y criterios de evaluación*	Peso (%)	Resultados (4.5) evaluados
	Sumativa*	Formativa*			
Asistencia visitas y participación			Participación activa del alumno/a en las sesiones teóricas y vistas presenciales.	10%-20%	1-3
TFC (Trabajo Fin de Curso. Para poder optar por esta opción es preciso haber asistido a un 80% de las clases presenciales.			1. Similitud y diferencias en la gestión hotelera de un hotel urbano, de playa o resort-eventos. 2. La gestión de los hoteles, según sus características, a través de las enseñanzas y conclusiones obtenidas de las vistas realizadas	80%-90%	1-3

Tal como prevé el artículo 5.4 del *Reglamento de las pruebas de evaluación de los títulos oficiales de grado y de máster con atribuciones profesionales* de la UPCT, el estudiante en el que se den las circunstancias especiales recogidas en el Reglamento, y previa solicitud justificada al Departamento y admitida por este, tendrá derecho a una prueba global de evaluación. Esto no le exime de realizar los trabajos obligatorios que estén recogidos en la guía docente de la asignatura.

### 7.2. Mecanismos de control y seguimiento (opcional)

## 8 Bibliografía y recursos

### 8.1. Bibliografía básica\*

- Espinel Castañeda, R. (1996): Alojamiento. Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de Enseñanza. Ministerio de Educación.
- Publicaciones Vértice (2008): Gestión de hoteles. Editorial Vértice. Málaga
- Torres Sánchez, M. (2008): Establecimiento hotelero. Ideas propias. Editorial. Vigo

### 8.2. Bibliografía complementaria\*

- MARTÍNEZ MARIA-DOLORES, SOLEDAD M<sup>a</sup>, BERNAL GARCÍA, JUAN JESÚS, MELLINAS, JUAN PEDRO. "Los hoteles de la Región de Murcia ante las Redes sociales y la Reputación online. Revista de Análisis Turístico (Julio 2012)
- BERNAL GARCÍA, JUAN JESÚS, MARTÍNEZ MARÍA-DOLORES, SOLEDAD MARÍA y MELLINAS, JUAN PEDRO. "Análisis del nivel de implicación de los establecimientos hoteleros de la región de Murcia en la Web 2.0". Cuadernos de Turismo, nº 31, (2013); pp. 245-261 Universidad de Murcia. Enero 2013
- Aguiló E. y Antón S.(Coord.) (2015): 20 Retos para el Turismo en España. Ed. Pirámide.
- García Sánchez, A. (Coord.). (2014): 20 años de la Actividad Turística en España. Ed. Síntesis ISBN 978-84-9077-069-6
- Navarro Ureña (2008): Recepción y Reservas. Editorial Paraninfo

### 8.3. Recursos en red y otros recursos

Páginas web:

- <http://www.hosteltur.com/tag/egatur>
- <http://www.trivago.es/>
- <https://www.kayak.es/>
- <http://destinia.com/>
- <http://www.edreams.es>
- <http://www.atrapalo.com/>

Nota: Cada curso se pueden añadir otras por indicación del profesor en el desarrollo de las clases.