



Dirección de
Hoteles

Grado en Turismo



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

GUÍA DOCENTE

Asignatura: Dirección de Hoteles

Titulación: Grado en Turismo

Carácter: Optativa

Idioma: Castellano / Inglés

Modalidad: Presencial

Créditos: 6

Curso: 4º

Semestre: 2º

Profesores/Equipo Docente: Prof. D. Lorenzo Vilariño López-Barranco

1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.1. Competencias

1.2. Conocimientos y Contenidos

K4. Conocer y explicar los conceptos teóricos y prácticos relativos a la creación, gestión y dirección de empresas turísticas en el ámbito nacional e internacional.

K6. Conocer la gestión, operaciones y procesos de empresas turísticas (alojamiento, intermediación, organización de eventos, etc.)

K7. Comprender las funciones de dirección de las organizaciones turísticas y de sus diferentes áreas y departamentos.

1.3. Habilidades y Destrezas

S1. Interpretar datos cualitativos y cuantitativos que sean relevantes para la toma de decisiones en el ámbito turístico.

S3. Manejar técnicas de análisis interno y externo y métodos financieros para la creación, gestión y dirección de empresas turísticas.

S5. Aplicar habilidades de gestión del tiempo, de comunicación, liderazgo y gestión de equipos en turismo.

S6. Utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el ámbito académico y en los distintos ámbitos del turismo.

S7. Integrar los principios y valores democráticos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el proceso de generación de proyectos turísticos.

1.4. Competencias

C1. Recurrir a las técnicas y métodos aprendidos para tomar decisiones en la práctica de la profesión, sea en empresas del sector turismo o instituciones públicas.

C2. Transmitir a todo tipo de audiencias, nacionales e internacionales, de manera clara y precisa conocimientos y soluciones para los problemas que se plantean en el mundo empresarial o en los destinos turísticos.

C3. Participar en proyectos técnicos en el ámbito turístico, asumiendo responsabilidades en la toma de decisiones y en la gestión de equipos.

C4. Producir soluciones creativas para satisfacer las necesidades que planteen los actores del sector turístico, o que emerjan a raíz de situaciones imprevistas.

2. CONTENIDOS

2.1. Requisitos previos

Ninguno en especial.

2.2. Descripción de los contenidos

Con esta asignatura se pretende que el estudiante conozca el panorama hotelero y la terminología y técnicas para la gestión de empresas de este sector empresarial.

Así mismo se desarrollará una metodología en el aula que permita al estudiante implementar los conocimientos en la coordinación de y supervisión de actividades relativas a las empresas de alojamientos turísticos con proyectos de creación e innovación en este mismo área.

2.3. Contenido detallado

Presentación de la asignatura.
Explicación de la Guía Docente.

1. TEMA 1. INTRODUCCIÓN

Evolución y tendencias del sector hotelero actual. España y mundial.

2. TEMA 2. DIRECCIÓN DEL HOTEL

Proceso de dirección de la empresa, perfil director

Funciones y habilidades directivas

El control hotelero, dirección de recursos

Liderazgo

Presupuestos: producción y gestión de costes

3. TEMA 3. MARKETING HOTELERO

Plan de marketing

Producto hotelero

Estrategias

Comunicación: cómo emplear la comunicación para vender, informar y explicar procedimientos.

4. TEMA 4. LA DIRECCIÓN COMERCIAL

Captación de clientes

RR.SS

Ferias de turismo

5. TEMA 5. REVENUE MANAGEMENT

Estructura tarifaria

Distribución de tarifas

Análisis de datos

Distribución del producto hotelero

- 6. TEMA 6. LA CALIDAD EN LA GESTIÓN HOTELERA**
 Creación de experiencias
 Customer journey
 Fidelización de clientes
 Eficiencia de procesos: Lean, OKRs.
 Protocolos de actuación ante emergencias.
 Certificaciones
- 7. TEMA 7. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR HOTELERO**
 Aplicación de sistemas a la industria hotelera
 ITH
 IA
 Aplicaciones para la gestión de procesos: PMS, channel manager, etc.
- 8. TEMA 8. RRHH**
 Riesgos laborales
 Protección de datos
 Talent acquisition
 RSC

2.4. Actividades Dirigidas

Durante el curso se podrán desarrollar algunas de las actividades, prácticas, memorias o proyectos siguientes, u otras de objetivos o naturaleza similares:

Actividad Dirigida 1 (AD1): *Presentación y defensa trabajo de grupo sobre un nuevo concepto hotelero – Talent Match Hotusa.*

Actividad Dirigida 2 (AD2): *Ejercicio Revenue Management.* En el aula, realizarán individualmente ejercicios para la obtención de indicadores de precios, ocupación, etc.

Actividad Dirigida 3 (AD3): *Desarrollo de experiencias.* Los alumnos, de manera individual, tendrán que crear una experiencia a un cliente ficticio a partir de los servicios de un hotel y ciudad cualesquiera.

2.5. Actividades formativas

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	% de PRESENCIALIDAD
Clases de taller teórico- prácticas	45	30
Tutorías	10	6.6
Estudio Individual	45	30
Trabajo de asignatura	50	33.3

3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

3.1. Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente del siguiente modo:

- 0 - 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 - 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 - 8,9 Notable (NT)
- 9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0.

3.2. Criterios de evaluación

Convocatoria ordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Participación, prácticas, proyectos o trabajo de asignatura	40%
Exámenes parciales	0%
Examen final	60%

Convocatoria extraordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Presentación de trabajos y proyectos (Prácticas individuales y trabajo en equipo)	30%
Examen final	70%

3.3. Restricciones

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final.

Asistencia

El alumno que, injustificadamente, deje de asistir a más de un 25% de las clases presenciales podrá verse privado del derecho a examinarse en la convocatoria ordinaria.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. El no cumplimiento de los mínimos aceptables puede ocasionar que se resten puntos en dicho trabajo.

- Falta ortográfica leve: -0,1 (tildes, puntuación, mayúsculas, etc.)
- Falta ortográfica grave: -0,5 (estructura y contenido, palabras ininteligibles)

3.4. Advertencia sobre plagio

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. **El plagio es un delito.**

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará **falta grave** y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

4. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía básica

- GONZALEZ, L. y TALON, P. (2002): Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Madrid. Ed. Síntesis
- MESTRES SOLER, Juan R. (2003): Técnicas de gestión y dirección hotelera. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- TESONE, Dana (2010): Principles of Management for Hospitality Industry. Burlington: Ed.

Elsevier,
RODRIGUEZ ANTON, José M. (2008): Organización y dirección de empresas hoteleras. Ed. Síntesis, Madrid.
ALONSO COTO, Manuel (2008): El plan de marketing digital. Ed. Prentice-Hall
CUATRECASAS, Oriol; PRIOLO, Roberto; FONTCUBERTA, Lalis; FONTCUBERTA, Cristina (2023): Upgrade to Hospitality Excellence. Ed. Lean Global Network.

Otros recursos:

Revista Hosteltur: www.hosteltur.com
Asociación Empresarial Hotelera de Madrid: www.aehm.es
Asociación Española de Directores de Hotel: www.aedh.es
Federación Española de Hostelería: www.fehr.es
Diario Expansión: www.expansion.com