

Grao en Xestión de Empresas Hostaleiras: mención Dirección Hoteleira

G3211241- Organización Operativa e Prácticas do Departamento de Aloxamento (2º Curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 20
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Traballo do Alumno/a: 90
 - Horas de Titorías: 11
 - Clase Expositiva: 25
 - Clase Interactiva: 114
 - Formación Práctica en Empresa: 360
 - Total: 600 horas
- **Linguas de uso:**
 - Castelán, Galego, Inglés
- **Tipo:**
 - Materia Ordinaria (Optativa mención Dirección Hoteleira)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostalería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Anual
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Obxectivos da materia:

O obxectivo xeral da materia é proporcionar ao alumno/a as ferramentas básicas que lle permitan no seu futuro profesional interactuar satisfactoriamente no ámbito laboral, organizando tanto o departamento de Recepción como o de Rexistoría de Pisos dende o punto de vista operacional, adaptándose ás necesidades de calquera establecemento.

Operacións de Recepción:

- Describir o papel e o lugar que ocupa a recepción e o seu persoal no departamento de Aloxamento.
- Encargarse do ciclo completo do hóspede: Enfoque dinámico da xestión da sección de cuartos.
- Ter baixo control todo tipo de chamadas telefónicas.
- Definir as vantaxes dun sistema de reservas e explicar os principais elementos que interveñen nelas.
- Describir os diferentes métodos de proceso e análise dos arquivos dos clientes (cardex).
- Analizar os informes, controlar e executar as accións oportunas segundo o estado dos cuartos.
- Xestionar a saída dos hóspedes, os diferentes tipos de garantías, dende a reserva até a liquidación.
- Describir o proceso relacionado coa moeda estranxeira e as tarxetas de crédito.
- Levar a cabo as operacións do interventor nocturno.
- Realizar as distintas operacións dunha recepción nun programa informático de xestión hoteleira.

Rexedoría de Pisos:

- Comprender o concepto e estrutura da Rexedoría de Pisos
- Identificar, manexar, cuantificar e controlar o material, produtos, maquinaria e equipamento do departamento de Pisos.
- Coñecer, determinar, cuantificar e controlar a roupa do establecemento.
- Establecer a manipulación da roupa dentro da lavandería/lencería.
- Coñecer e aplicar procesos operativos de limpeza, arranxo dos pisos e áreas comúns.
- Diferenciar e aplicar procesos na lavandería.
- Seguir procesos de revisión e establecer pautas de calidade.
- Interpretar e empregar a documentación do departamento de Pisos.
- Xestionar o departamento de Pisos: os recursos humanos, custos na lavandería, inventarios, atención ao cliente.

Contido:

1. Recepción: Introducción ao Dpto. de Aloxamento.
2. Ciclo do Hóspede: Reservas, Check-in, Estadía, Check-out.
3. Night Audit.
4. Manexo de procedemento de traballo informatizado baixo o programa de xestión: Ópera.

5. Área de pisos: equipamento, técnicas e procesos de limpeza, operacións no departamento.
6. Área de lavandería: instalacións, maquinaria e organización
7. Xestión do departamento de Pisos

Período formativo en empresas nos departamentos de Recepción e Rexedoría de Pisos:

- Front office
- Back office
- Reservas
- Supervisión de pisos e áreas comúns
- Xestión da lavandería

Bibliografía básica e complementaria:

○ Bibliografía básica

Os contidos da materia están recollidos no manual que poden atopar no campus virtual ao cal poden acceder desde o primeiro día de clase. Os alumnos/as terán acceso aos contidos da materia desde o campus virtual do CSHG; é esencial que accedan de cotío, xa que é nesta plataforma onde se comparten materiais didácticos e organización da materia.

- Corral, F. (2006) *Manual de recepción hotelera: principios y técnicas*. Septem Ediciones. Oviedo
- De Pablo Rodríguez, M. (2006) *Personal de Limpieza de Centros residenciales*. Manual Básico. Alcalá de Guadaíra (Sevilla): Editorial MAD. Colección Eduforma.
- Felipe Gallego, J. y otros (2004) *Diccionario de hostelería. Hotelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar*. Thomson Paraninfo. Madrid.
- Kotler, Ph. (1996). *Marketing for Hospitality & Tourism*. Prentice-Hall. USA.
- López Collado, A. (1993). *La gobernanta. Manual de hostelería* (3ra ed.). Madrid: Paraninfo.
- Mestres, J. (1999). *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.
- Mesalles, LL. (1999). *El jefe de recepción: técnica de recepción de un hotel de calidad*. Laeres. Barcelona
- Navarro Ureña, A. (2006). *Manual para Regiduría de Pisos*. Madrid: Tomson Editores Spain Paraninfo S. A.
- Olmo Garre, M^a. J. (2008). *Departamento de Gobernanta de Hotel. Sistemas y procesos*. Madrid: Síntesis.
- Ron, M^a. A. (2003). *Como Cuidar Las Fibras y Los Textiles*. Madrid: Alianza.

- Tranter, Kimberly A., Trevor Stuart-Hill, Juston Parker. (2009). *An introduction to revenue management for the hospitality industry: principles and practices for the real world*. Pearson Prentice Hall. London.
- Yeoman, Ian. (2004) *Revenue Management and Pricing*. Thomson. USA

○ **Bibliografía complementaria**

Outros recursos online:

<http://www.hosteltur.com/>

<http://www.mabhostelero.com/>

<http://www.revistalimpiezas.es/>

<https://www.tecnohotelnews.com/secciones/actualidad/>

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/Paginas/Guias-sector-turistico.aspx>

https://www.turismo.gal/osdam/filestore/2/0/1/6/8_8ca5885217dee60/20168_6ab99f86ea6c7cb.pdf

Organismos oficiais recursos online:

- [UNWTO World Tourism Organization](http://www.world-tourism.org/)

<http://www.world-tourism.org/>

- [El portal de la Unión Europea](http://europa.eu.int/)

<http://europa.eu.int/>

- [Secretaría de Estado de Turismo y Comercio](http://www.mcx.es/)

<http://www.mcx.es/>

- [Instituto de Estudios Turísticos](http://www.iet.tourspain.es/)

<http://www.iet.tourspain.es/>

- [Instituto Nacional de Estadística](http://www.ine.es/)

<http://www.ine.es/>

Competencias

○ Básicas e xerais

B1.► Que os estudantes demostrasen posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, aínda que se apoie en libros de texto avanzados, tamén inclúe algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo (*a xestión e dirección de empresas hostaleiras*).

B2.► Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse mediante a elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro do seu ámbito de estudo (o ámbito das *empresas hostaleiras*).

B3.► Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes, de índole social, científica ou ética (normalmente no seu campo de estudo).

B4.► Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, metodoloxías, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado, tanto a través da comunicación oral como escrita no seu ámbito de estudo.

B5.► Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe precisas para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía en todo tipo de contextos.

G1. ► Formar profesionais capaces de desenvolver tarefas de xestión e dirección nas organizacións empresariais hostaleiras, tendo habilidades de liderado, cunha clara orientación de servizo ao cliente, alta capacidade de adaptación permanente e innovación e orientación a resultados nas diferentes áreas del sector, favorecendo o desenvolvemento sostible e respectando a diversidade e multiculturalidade: Organizar e analizar a información, identificar oportunidades, definir obxectivos e estratexias, planificar, deseñar e asignar recursos, dirixir e motivar persoas, resolver problemas e tomar decisións, alcanzar obxectivos e avaliar resultados.

○ Transversais

T1- Capacidade de xestión da información, análise e síntese

T2- Capacidade de organización e planificación

T3- Comunicación oral e escrita no ámbito empresarial

T4- Coñecementos de linguas estranxeiras relacionadas co ámbito de estudo

T5- Resolución de problemas e toma de decisións

T6- Traballo en equipo

T7- Traballo nun contexto internacional

T8- Habilidades nas relacións interpersoais e resolución de conflitos

T9- Recoñecemento da diversidade e multiculturalidade

T10- Razoamento crítico, compromiso ético e social

T11- Aprendizaxe autónoma permanente e adaptación a novas situacións

T14- Motivación pola mellora continua da calidade e sustentabilidade medioambiental

T17- Capacidade para poñer en práctica os coñecementos cunha perspectiva social e de crecemento

AV1- Vocación de servizo e espírito de colaboración
AV2- Orde, hixiene, disciplina, puntualidade e imaxe persoal, de forma proactiva
AV3- Respeto, tolerancia e responsabilidade persoal e profesional
AV4- Confianza nun mesmo e seguridade

○ **Específicas**

E4- Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente
E9- Manexar técnicas de comunicación
E11- Comunicarse de forma oral e/ou escrita en inglés ou nunha segunda lingua estranxeira
E12- Coñecer e aplicar o procedemento operativo do ámbito de aloxamento
E14- Analizar e utilizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) no sector hostaleiro
E17- Traballar en contornas socioculturais diferentes vinculadas coa actividade hostaleira

Metodoloxía de ensino

A materia propón un aprendizaxe complementario entre a formación académica no Centro (clases no CSHG e bloque 1 de prácticas) e posteriormente nun entorno profesional (bloque 2 de prácticas externas en empresas).

Clases teórico-prácticas no CSHG

- *Clase maxistral participativa:* Con esta metodoloxía promóvese o coñecemento a través da comprensión. O estudante asume a responsabilidade e protagonismo do seu propio aprendizaxe, intentando xerar a necesidade de seguir aprendendo nun ambiente de traballo persoal e colaborativo entre todos os estudantes.
- *Método do Caso:* Preséntase ao estudante un problema real e complexo que lle permitirá vincular a teoría coa práctica e aplicar os seus coñecementos a unha situación real. Realizarase na clase, fomentando a participación activa do estudante.
- *Visitas a establecementos hostaleiros:* Visitaranse as instalacións, prestando especial atención ao departamento de Aloxamento: Recepción e Rexedoría de Pisos. Coas visitas, buscaremos observar diferentes casuísticas e as solucións propostas para a organización do departamento de Aloxamento e do hotel en xeral.
- *Conferencias:* Poderanse convidar profesionais para impartir conferencias sobre aspectos concretos de algún dos temas que compoñen a materia.

Bloque 1 – Prácticas no CSHG

Realizaranse nas aulas de prácticas do edificio de Residencia: Recepción, Pisos e Lavandería- Lencería. As clases impártense en grupos subdivididos.

- *Role-playing ou xogo de rol:* Dous ou máis estudantes son invitados a representar escenas de situacións na Recepción do hotel, intentando poñerse na pel do cliente ou do recepcionista e seguindo instrucións xerais marcadas pola profesora. Utilizaranse ferramentas e materiais propios dunha Recepción
- *Simulación:*
 - Co programa de xestión Opera, reproduciranse acontecementos que permitan ao estudante "situarse" sen necesidade de acudir ao terreo real.
 - A través da recreación de situacións concretas no ámbito de Pisos e Lavandería- Lencería, o estudante poderá desenvolver os diferentes postos de traballo destas áreas, realizando unha práctica análoga á que posteriormente deberá aplicar na realidade laboral.
- *Team teaching:* Compartiranse algunhas clases cos docentes de inglés para a preparación dos exames prácticos de Reservas e as prácticas de Check-in ou Check-out.

Bloque 2: Prácticas na empresa

O período formativo na empresa realizarase nos departamentos de Recepción e Rexedoría de Pisos de recoñecidos establecementos hostaleiros. Isto permitirá ao estudante coñecer o funcionamento dunha empresa real, poñendo en práctica e complementando a formación recibida previamente no centro durante o curso, facilitando ao mesmo tempo que o estudante teña os seus primeiros contactos profesionais no sector.

Durante a duración destas prácticas, o estudante estará integrado no Departamento de Aloxamento, asumindo tarefas propias destas áreas de traballo, adaptándose á realidade do establecemento e atendendo a estes dous aspectos:

- Operativa: asumindo as tarefas propias do departamento ou área de traballo.
- Xestión: coñecendo os diferentes aspectos organizativos e desenvolvendo labores de xestión do ámbito.

Traballo individual: : Ao rematar o seu período de formación práctica, o estudante deberá presentar un informe sobre o establecemento e o desenvolvemento das súas prácticas, podendo ser requiridos informes intermediarios.

Sistema de avaliación

O sistema de avaliación terá en conta todas as actividades realizadas polo alumnado que se indiquen a continuación, en cada unha das oportunidades para superar a materia. O alumnado que non supere a materia na primeira oportunidade terá dereito a unha segunda oportunidade, que será a que figure no expediente académico no caso de que a cualificación alcanzada sexa superior.

No caso da parte de avaliación da formación práctica en empresa, disporase unicamente dunha oportunidade, cualificación que se conservará para obter a nota final total da materia, xa sexa na primeira ou na segunda oportunidade.

Primeira oportunidade ordinaria:

Formación académica no Centro:

A avaliación do alumno/a realizarase seguindo un proceso de avaliación continua baseado na realización de probas teórico- prácticas e probas prácticas operativas, o que permitirá valorar a evolución do proceso de aprendizaxe e a adquisición de competencias por parte do alumno/a. Esta cualificación suporá o 80% da nota final da materia.

Aspectos a avaliar e ponderacións:

- Probas de avaliación continua de teoría (2) durante o curso con preguntas para desenvolver, tipo test e de relacionar conceptos aplicados á práctica. Ponderación do 40%.
- Probas de avaliación continua das prácticas. (4). Ponderación do 40%.
- Os resultados acadados nos traballos grupais, estudo de casos e análise de problemas formarán parte da avaliación. Ponderación do 20%.

Os alumnos que, en base aos requisitos anteriores, obteñan unha cualificación **igual ou superior a 6**, sempre que alcancen unha nota mínima de 4 en polo menos cinco das probas de avaliación continua, tanto teóricas como prácticas, terán dereito a non realizar o exame final, converténdose a cualificación da avaliación continua na nota final da materia na 1ª convocatoria. No caso de obter unha nota inferior a 3 en algunha das probas de avaliación continua, deberán presentarse unicamente ao exame final da parte non superada, sempre e cando a súa cualificación media cumpra o criterio anterior.

No caso de que o alumno/a non cumpra estes requisitos, a media do control continuo suporá o 60% da súa nota e o exame final o 40%. No caso de non alcanzar un 4 no exame final, non fará media coa nota da avaliación continua e a nota final da materia será a nota obtida no exame final.

No CSHG, a asistencia ás clases é obrigatoria e parte importante da formación do alumno/a, polo que as ausencias repetidas ás actividades presenciais consideraranse

unha falta de rendemento e, polo tanto, afectarán á cualificación da materia, do seguinte modo:

- Cómputo total de horas presenciais (150 horas): 30% de ausencias e penalización de -1 punto (45 horas); 60% de ausencias e penalización de -2 puntos (90 horas).
- A ausencia á 25% ou máis das sesións presenciais de prácticas operativas de cada unha das áreas, será penalizada cun punto en cada unha das probas de avaliación continua do área práctica da materia.
- Se o alumno/a alcanza un 80% de ausencias sobre o total das horas presenciais, a materia considerárase suspendida cunha cualificación de 0.

O plaxio e/ou uso indebido das tecnoloxías na realización de tarefas e/ou probas será penalizado na avaliación.

Formación práctica en la empresa:

A cualificación das prácticas na empresa suporá un porcentaxe do 20% da nota final da materia. A nota dese apartado calcularase a partir da cualificación outorgada polo establecemento (titor empresa) e a correspondente ao informe ou informes presentados polo alumno/a (titor CSHG). A nota correspondente ao establecemento suporá un porcentaxe do 50% da cualificación, correspondéndolle o resto do porcentaxe ao titor/a do Centro ata alcanzar o 100%.

A cualificación outorgada polo establecemento terá en conta os seguintes aspectos:

- Aspectos profesionais: rendemento; coñecementos, habilidades e destrezas; organización e hixiene.
- Aspectos persoais: imaxe persoal, puntualidade, integración no equipo, relación co persoal do establecemento, clientes, provedores...

O informe presentado polo alumno/a incluírá os seguintes apartados:

- Presentación
- Descrición do establecemento e do departamento de Aloxamento.
- Análise dos procesos propios da área de Aloxamento que se realicen en Rexedoría de Pisos e Recepción.
- Propostas razoadas de mellora.

O alumno/a recibirá información detallada sobre os obxectivos e contido das súas prácticas na empresa a través do Proxecto Formativo Anexo ao Convenio coa empresa.

A nota final obterase computando as cualificacións de cada parte (formación no centro e formación práctica na empresa), segundo os porcentaxes indicados. Para poder aplicar a media ponderada é necesario obter unha cualificación mínima de 4 puntos, en ámbalas partes.

Por esa razón, se non se alcanza o mínimo de 4 puntos na parte de formación do centro, o alumno/a non poderá realizar as prácticas académicas na empresa.

No caso de non poder calcular a media, a nota final na materia será a nota máis baixa en ambas partes. Se o alumno/a non chegase a realizala parte de formación práctica na empresa, a súa calificación final será de N.P (non presentado).

En el caso de no poder calcular la media, la nota final en la materia será la nota más baja en ambas partes.

- Segunda oportunidade extraordinaria:

Nesta situación non se ten en conta a avaliación continua, considerando única e exclusivamente a nota obtida no exame final para a parte de formación no centro. No caso das prácticas na empresa, non se disporá dunha segunda A oportunidade de realización.

A nota final da materia seguirá conformándose coa cualificación da formación no centro e da formación práctica na empresa, segundo criterios e condicións xa indicados na primeira oportunidade.

- Segunda e posteriores convocatorias: sistema de avaliación para alumnado repetidor:

No caso de non ter superado a materia, esta deberá cursarse de novo integramente.

Tempo de estudo e traballo persoal

As actividades formativas e a súa dedicación en horas serán as seguintes:

- Clases maxistras- expositivas (25 horas), clases interactivas (114 horas), exames e titorías (11 horas), formación práctica en empresas (360 horas) e traballo autónomo do estudante (90 horas).

Recomendacións para o estudo da materia

Todo o referente á organización do traballo no Hotel de cara ao cliente viuse nas prácticas do primeiro curso vinculadas ao Departamento de Alimentos e Bebidas. Partimos dun nivel básico na organización da Área de Aloxamento, pero a súa experiencia de primeiro ano facilita ter unha idea global do establecemento hostaleiro e permite un enfoque cara á xestión do mesmo.

A asistencia e participación ás clases facilitan a comprensión e estudo da materia; os exemplos e experiencias comentados nas sesións maxistras axudan a dimensionar os conceptos teóricos.

PROFESORADO

Manuela Santamaría Fernández (coordinadora)

Centro Superior de Hostalaría de Galicia

981542572

msantamaria@cshg.es

Fátima Aguión Costoya

Centro Superior de Hostalaría de Galicia

981542556

faguionc@cshg.es