

Grao en Xestión de Empresas Hostaleiras: mención Dirección Hostaleira.

G3211341- Xestión de aloxamento (3º Curso).

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 6
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Traballo autónomo do estudante: 100 horas
 - Horas de titorías: 4 horas
 - Clase expositiva: 50 horas
 - Clase interactiva: 26 horas
 - Total (horas): 180 horas
- ⊖ **Linguas de uso:**
 - ⊖ Castelan
- ⊖ **Tipo:**
 - ⊖ Materia ordinaria (Optativa mención Dirección Hoteleira)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostalería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Primeiro semestre
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Obxectivos da materia

Preténdese, como obxectivo xeneral, dar unha visión global da explotación e xestión dos establecementos de aloxamento, tipoloxías, evolución histórica, desenvolvemento en España e futuro do sector.

Por unha banda, analízase a xestión propia da área de aloxamento, vendas e atención ao cliente (interno e externo) como: a organización do departamento, os postos de traballo cos seus perfís, os horarios e quendas, a xestión das reservas e a súa repercusión na produción do hotel, o coñecemento e aplicación dos principais indicadores do Revenue management e manexo de políticas e procedementos de pricing, etc....

Un tema, que afecta a todo establecemento e que merece atención especial, é a xestión da calidade, a cal se considera fundamental como arma de retención, aseguramento e fidelización dos nosos clientes. Asegurar a calidade é un obxectivo básico no sector hostaleiro #ante un consumidor cada vez máis comprometido coa información dispoñible e as opinións de terceiros á hora de planificar e realizar as súas viaxes. Ademais, a normativa vixente é estrita respecto diso, polo que, adaptar os procesos de negocio e a metodoloxía para cumprir as devanditas directrices pode ser un traballo custoso se se descoñecen os requisitos fundamentais.

A calidade hostaleira ten que ver coa excelencia no trato aos hóspedes, coa dispoñibilidade e acceso dos empregados, e con moitos outros factores, pero é, sen dúbida, a relación calidade-prezo a que nos diferenciará dos nosos competidores #ante os nosos clientes.

Por outra banda, os xestores necesitan implantar sistemas de control para o seguimento económico da actividade e os seus resultados que lle permitan coñecer en cada momento como están a actuar os diversos servizos e en que grao están a contribuír ao éxito económico da empresa.

Nesta liña, o alumno/para traballará co Sistema Uniforme de Contas para a Industria do Aloxamento (USALI) como base informativa para o control da xestión nos establecementos hostaleiros. Igualmente introducirase ao estudante na preparación, confección, análise, desenvolvemento e control dos orzamentos do hotel, como unha das ferramentas máis importantes de que dispón a empresa para alcanzar os seus obxectivos.

Por tanto os obxectivos prioritarios da materia serán:

- Comparar a evolución dos aloxamentos turísticos ao longo da historia. Contrastar o desenvolvemento do sector turístico desde a súa aparición como fenómeno de masas, ata o seu papel actual como sector estratéxico na economía nacional.
- Diferenciar os modelos de xestión hostaleira. Identificar e interpretar a estrutura do departamento de aloxamento, a través das súas diferentes áreas e as súas organigramas correspondentes. Deseñar e familiarizarse cos cadros horarios, os descansos e vacacións de todo o persoal.
- Interpretar a evolución do concepto de calidade ao longo da historia e a súa importancia como vantaxe competitiva. Aplicar o criterio de calidade total na xestión de empresas de aloxamento.
- Estimar as vantaxes dunha óptima xestión de reservas e inventario na industria hostaleira. Definir e aplicar ferramentas e políticas para a fixación de prezos como estratexia de posicionamento.
- Recoñecer, analizar e aplicar os principais indicadores de revenue management, a terminoloxía profesional e os conceptos básicos relacionados coa dirección (management), xestión e explotación de negocios de aloxamento turístico.
- Saber identificar e clasificar os principais tipos de custos, elaborar un orzamento de explotación e integrar os datos de explotación en base ao sistema uniforme de contas para a industria hostaleira (USALI). Adquirir unha visión teórica e práctica do sistema USALI como ferramenta de xestión.

Contido

1. Introducción. Os aloxamentos turísticos. Historia e evolución.
2. Control e organización do departamento de aloxamento.
3. A xestión de calidade total. Certificacións hostaleiras.
4. Control de custos.
5. Fixación de prezos na industria hostaleira.
6. Xestión de reservas e Indicadores clave en Revenue Management.
7. Xestión orzamentaria.
8. Usali e Sistema ABC. Análise de resultados de explotación. Casos prácticos.

Bibliografía básica e complementaria

○ Bibliografía básica

Os contidos da materia están recollidos nas presentacións que poden atopar no campus virtual; é esencial que accedan habitualmente, pois é nesta plataforma onde se comparten materiais didácticos e organización da materia.

○ Bibliografía complementaria

- Amat Salas, Campa-Planas, f. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Editorial Profit.
- Amat Y Soldevila (2000). *Contabilidad y Gestión de Costes*. Editorial Profit.
- Axencia de turismo de galicia. *Decreto 57/2016, de 12 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros*.
- Baujín, Vega y Armenteros (2001). *Diseño y aplicación de un sistema de costo basado en actividades en instalaciones hoteleras*. II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad Directiva. León.
- Blasco Peris, Albert. (2011). *Gestión de Alojamientos*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Campa-Planas, F. (2005). *La contabilidad de gestión en la industria hotelera: Estudio sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España*. Tesis doctoral Universidad Rovira i Virgili. Reus.
- Campas-Planas y Banchigri (2016). *Estudio sobre la homogeneidad en la aplicación del USALI en el sector hotelero*. Cuadernos de turismo, nº37; pp 17-35.
- Sánchez Mateos (1999). *Adaptación del "Uniform System" a los Hoteles en España*. Editorial Puzzle, Madrid.
- Sánchez Rebull, Victoria. (2004) *Diseño e implantación del sistema "activity based Costing" en el sector hotelero: estudio de un caso*. Universidad Rovira y Virgili.
- Schmidgall, R. S. (1998): *The new lodging scoreboards: the USALI. Focus: the balance sheet. The Bottomline*. The Journal of HFTP, vol. 13, nº 4, pp. 67-78.
- Talón, Pilar, González, Lydia, Segovia, Mónica. (2012). *Yield Revenue Management en el Sector Hotelero. Estrategias e implantación*. Delta Publicaciones.

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 adóitase atopar a un nivel que, aínda que se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén 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 por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo (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 mediante comunicación oral como escrita no seu ámbito de estudo.

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

G1. ► Formar profesionais que sexan capaces de desempeñar tarefas de xestión e dirección nas organizacións empresariais hostaleiras, desenvolvendo habilidades de liderado, cunha clara orientación de servizo ao cliente, alta capacidade de adaptación permanente e innovación e orientación a resultados nas diferentes áreas do 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.
- T4- Coñecementos de linguas estranxeiras relativos ao ámbito de estudo.
- T5- Resolución de problemas e toma de decisións.
- T6- Traballo en equipo.
- T10- Razoamento crítico, compromiso ético e social.
- T11- Aprendizaxe autónoma permanente e adaptación a novas situacións.
- T14- Motivación pola mellora continua da calidade e a sustentabilidade ambiental.
- T17- Capacidade para poñer en práctica os coñecementos con perspectiva

social e de crecemento.

- AV/AV3- Respecto, tolerancia e responsabilidade persoal e profesional.
- AV/AV4- Autoconfianza e seguridade.

▪ Específicas

E1- Comprender os principios do turismo e analizar a súa dimensión económica, así como o seu carácter dinámico e evolutivo.

E2- Recoñecer as principais estruturas político-administrativas turísticas e os principais axentes turísticos, nos que se enmarca a actividade hostaleira.

E4- Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.

E5- Analizar, sintetizar e resumir a información económico-patrimonial das organizacións hostaleiras.

E7- Definir obxectivos, estratexias e políticas de comercialización das empresas do sector hostaleiro.

E8- Dirixir e xestionar os distintos tipos de organizacións hostaleiras.

E10- Comprender o marco legal e fiscal que regula as actividades hostaleiras.

E12- Coñecer e aplicar o procedemento operativo do ámbito do aloxamento.

E15- Planificar e xestionar os recursos humanos das organizacións do sector hostaleiro.

Metodoloxía de ensino

A materia expón unha aprendizaxe complementaria entre a formación académica no Centro (clases no CSHG) e posteriormente nunha contorna profesional de prácticas externas en empresas.

Clases teórico-prácticas no CSHG

•Clase maxistral participativa: Con esta metodoloxía promóvese o coñecemento por comprensión. O alumno/para asume a responsabilidade e protagonismo da aprendizaxe, tentando xerar a necesidade de seguir aprendendo coa creación dun ambiente de traballo persoal e colaborativo entre todo o alumnado.

•Método do Caso: Preséntase ao alumno/a un problema real complexo que lle vai a permitir enlazar a teoría coa práctica e transferir os seus coñecementos a unha situación real. Levaráse a cabo na clase facendo que o alumno/para participe de forma activa nel.

•Conferencias: Poderase convidar a profesionais do sector para dar charlas sobre aspectos concretos dalgún dos temas que forman a materia.

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 fose superior.

Primeira oportunidade ordinaria:

A avaliación do alumno/a realizarase seguindo un proceso de avaliación continua baseado na realización de probas teórico-prácticas, o que permitirá valorar a evolución do proceso de aprendizaxe e a adquisición de competencias por parte do alumno/a.

Aspectos para avaliar e ponderacións:

Probas de avaliación continua (PEC) de teoría (2) durante o curso con preguntas para desenvolver, tipo test ou exercicios de relacionar conceptos aplicados á práctica. Ponderación do 95%.

Avaliación de traballos /exercicios prácticos e estudo de casos propostos en clase. Ponderación 5%

Os alumnos que en base aos requisitos anteriores obteñan unha cualificación igual ou superior a 5, terán dereito á non realización do exame final, converténdose a cualificación da avaliación continua na nota final da materia en 1ª convocatoria.

No caso de que o/a alumno/a non cumpra estes requisitos, a media do control continuo supoñerá un 60% da súa nota e o exame final o 40%. En 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. A nota para superar a materia será como mínimo 5.

No CSHG a asistencia a clase é obrigatoria e parte importante da formación do alumno/a, polo que as ausencias repetidas ás actividades presenciais consideraranse unha falta de rendemento e por tanto afectarán á cualificación da materia, do seguinte modo:

- Cómputo total de horas presenciais 80 horas: 30% de ausencias e penalización de -1 punto (24 horas); 60% de ausencias e penalización de -2 puntos (48 horas).
- Se o alumno/para alcanza un 80% de ausencias sobre o total das horas presenciais (80 horas), a materia considerase suspensa cunha cualificación de 0.

O plaxio e ou uso indebido das tecnoloxías na realización de tarefas e ou probas será penalizado na avaliación, segundo indica o Regulamento Interno.

Segunda oportunidade extraordinaria:

Nesta situación non se ten en conta a avaliación continua, considerando única e exclusivamente a nota obtida no exame final. A nota para superar a materia será como mínimo 5.

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

En posteriores convocatorias, en cada unha das súas dúas oportunidades, a avaliación consistirá nun exame final, cuxa nota supoñerá o 100% da cualificación. A nota para superar a materia será como mínimo 5.

Tempo de estudo e traballo persoal

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

•Clases maxistras- expositivas (50 horas), clases interactivas-análises de problemas e estudo de casos (15 horas), clases interactivas-traballos grupais e debates (11 horas), titorías e exames (4 horas) e traballo autónomo do estudante (100 horas).

Recomendacións para o estudo da materia

Todo o referente á organización do traballo no hotel viuse nas prácticas do primeiro e segundo curso vinculadas aos departamentos de alimentos e bebidas e aloxamento, polo que a súa experiencia de primeiro e segundo ano, facilitan a visión global do establecemento hostaleiro e permite un enfoque cara á xestión do mesmo.

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

PROFESORADO

Fátima Aguión Costoya

Centro Superior de Hostalería de Galicia

981542556

faguionc@cshg.es

PROFESORADO DE APOIO AO LABOR DOCENTE

José Sánchez Vidal

Centro Superior de Hostalería de Galicia

981542519

jsanchezv@cshg.es