

Grado en Gestión de Empresas Hosteleras: mención Dirección Hotelera

G3211241- Organización Operativa y Prácticas del Departamento de Alojamiento (2º Curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 20
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Trabajo del Alumno/a: 90
 - Horas de Tutorías: 11
 - Clase Expositiva: 25
 - Clase Interactiva: 114
 - Formación Práctica en Empresa: 360
 - Total: 600 horas
- **Lenguas de uso:**
 - Castellano, Gallego, Inglés
- **Tipo:**
 - Materia Ordinaria (Optativa mención Dirección Hotelera)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Anual
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Objetivos de la materia:

El objetivo general de la asignatura es proporcionar al alumno/a las herramientas básicas que le permitan en su futuro profesional interactuar satisfactoriamente en el ámbito laboral, organizando tanto el departamento de Recepción como el de Regiduría de Pisos desde el punto de vista operacional, adaptándose a las necesidades de cualquier establecimiento.

Operaciones de Recepción:

- Describir el papel y el lugar que ocupan la recepción y su personal en el departamento de Alojamiento.
- Ocuparse del ciclo completo del huésped: Enfoque dinámico de la gestión de la sección de habitaciones.
- Tener bajo control todo tipo de llamadas telefónicas.
- Definir las ventajas de un sistema de reservas y explicar los principales elementos que intervienen en las mismas.
- Describir los diferentes métodos de proceso y análisis de los archivos de los clientes (cardex).
- Analizar los informes, controlar y ejecutar las acciones oportunas según el estado de las habitaciones.
- Gestionar la salida de los huéspedes, los diferentes tipos de garantías, desde la reserva hasta la liquidación.
- Describir el proceso relacionado con la moneda extranjera y las tarjetas de crédito.
- Llevar a cabo las operaciones del interventor nocturno.
- Efectuar las distintas operaciones de una recepción en un programa informático de gestión hotelera.

Regiduría de Pisos:

- Comprender el concepto y estructura de la Regiduría de Pisos
- Identificar, manejar, cuantificar y controlar el material, productos, maquinaria y equipamiento del departamento de Pisos
- Conocer, determinar, cuantificar y controlar la ropa del establecimiento
- Establecer la manipulación de la ropa dentro de lavandería/lencería
- Conocer y aplicar procesos operativos de limpieza, arreglo de los pisos y áreas comunes
- Diferenciar y aplicar procesos en lavandería
- Seguir procesos de revisión y fijar pautas de calidad
- Interpretar y utilizar la documentación del departamento de Pisos
- Gestionar el departamento de Pisos: los recursos humanos, costes en lavandería, inventarios, atención al cliente.

Contenido:

1. Recepción: Introducción al Dpto. de Alojamiento
2. Ciclo del Huésped: Reservas, Check-in, Estancia, Check-out.
3. Night Audit
4. Manejo de procedimiento de trabajo informatizado bajo el programa de gestión: Ópera.

5. Área de pisos: equipamiento, técnicas y procesos de limpieza, operaciones en el departamento.
6. Área de lavandería: instalaciones, maquinaria y organización
7. Gestión del departamento de Pisos

Período formativo en empresas en los departamentos de Recepción y Regiduría de Pisos:

- Front office
- Back office
- Reservas
- Supervisión de pisos y áreas comunes
- Gestión de lavandería

Bibliografía básica y complementaria:

○ Bibliografía básica

Los contenidos de la asignatura están recogidos en el manual que pueden encontrar en el campus virtual al cual pueden acceder desde el primer día de clase. Los alumnos/as tendrán acceso a los contenidos de la asignatura desde el campus virtual del CSHG; es esencial que accedan habitualmente, pues es en esta plataforma donde se comparten materiales didácticos y organización de la asignatura.

- 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. Hostelería 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**

Otros 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 oficiales 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 y Generales

B1.► Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio (la *gestión y dirección de empresas hosteleras*).

B2.► Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio (ámbito de las *empresas hosteleras*).

B3.► Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes, de índole social, científica o ética (normalmente en su campo de estudio).

B4.► Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, metodologías, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado, tanto mediante comunicación oral como escrita en su ámbito de estudio.

B5.► Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía en todo tipo de contextos.

G1. ► Formar profesionales que sean capaces de desempeñar tareas de gestión y dirección en las organizaciones empresariales hosteleras, desarrollando habilidades de liderazgo, con una clara orientación de servicio al cliente, alta capacidad de adaptación permanente e innovación y orientación a resultados en las diferentes áreas del sector, favoreciendo el desarrollo sostenible y respetando la diversidad y multiculturalidad: *Organizar y analizar la información, identificar oportunidades, definir objetivos y estrategias, planificar, diseñar y asignar recursos, dirigir y motivar personas, resolver problemas y tomar decisiones, alcanzar objetivos y evaluar resultados.*

○ Transversales

T1- Capacidad de gestión de la información, análisis y síntesis

T2- Capacidad de organización y planificación

T3- Comunicación oral y escrita en el ámbito empresarial

T4- Conocimientos de lenguas extranjeras relativos al ámbito de estudio

T5- Resolución de problemas y toma de decisiones

T6- Trabajo en equipo

T7- Trabajo en un contexto internacional

T8- Habilidades en las relaciones interpersonales y resolución de conflictos

T9- Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad

T10- Razonamiento crítico, compromiso ético y social

T11- Aprendizaje autónomo permanente y adaptación a nuevas situaciones

T14- Motivación por la mejora continua de la calidad y la sostenibilidad medioambiental

T17- Capacidad para poner en práctica los conocimientos con perspectiva social y de crecimiento

AV1- Vocación de servicio y espíritu de colaboración

AV2- Orden, higiene, disciplina, puntualidad e imagen personal, de manera proactiva

AV3- Respeto, tolerancia y responsabilidad personal y profesional

AV4- Autoconfianza y seguridad

○ **Específicas**

E4- Tener una marcada orientación de servicio al cliente

E9- Manejar técnicas de comunicación

E11- Comunicarse de forma oral y/o escrita en inglés o en una segunda lengua extranjera

E12- Conocer y aplicar el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento

E14- Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector hostelero

E17- Trabajar en entornos socioculturales diferentes vinculados con la actividad hostelera

Metodología de enseñanza

La materia plantea un aprendizaje complementario entre la formación académica en el Centro (clases en el CSHG y bloque 1 de prácticas) y posteriormente en un entorno profesional (bloque 2 de prácticas externas en empresas).

Clases teórico-prácticas en el CSHG

- *Clase magistral participativa:* Con esta metodología se promueve el conocimiento por comprensión. El alumno/a asume la responsabilidad y protagonismo del aprendizaje, intentando generar la necesidad de seguir aprendiendo con la creación de un ambiente de trabajo personal y colaborativo entre todo el alumnado.
- *Método del Caso:* Se presenta al alumno/a un problema real complejo que le va a permitir enlazar la teoría con la práctica y transferir sus conocimientos a una situación real. Se llevará a cabo en clase haciendo que el alumno/a participe de forma activa en él.
- *Visitas a establecimientos hoteleros:* Se visitarán las instalaciones, poniendo especial atención al departamento de Alojamiento: Recepción y Regiduría de Pisos. Con las visitas trataremos de ver diferentes casuísticas y las soluciones propuestas para la organización del departamento de Alojamiento y del hotel en general.
- *Conferencias:* Se podrá invitar a profesionales para dar charlas sobre aspectos concretos de alguno de los temas que forman la asignatura.

Bloque 1 – Prácticas en el CSHG

Se llevarán a cabo en las aulas de prácticas del edificio de Residencia: Recepción, Pisos y Lavandería-Lencería. Las clases se imparten en grupos subdivididos.

- *Role-playing o juego de rol:* Dos o más estudiantes son invitados a representar escenas de situaciones en la Recepción del hotel, intentando ponerse en la piel del cliente o del recepcionista y siguiendo unas instrucciones generales marcadas por la profesora. Se utilizarán herramientas y materiales propios de una Recepción.
- *Simulación:*
 - Con el programa de gestión *Opera* se van a reproducir acontecimientos que permitan al alumno/a "situarse" sin necesidad de acudir al terreno real.
 - Mediante la recreación de situaciones concretas en el área de Pisos y Lavandería-lencería, el alumno podrá desarrollar los diferentes puestos de trabajo de estas áreas, realizando una práctica análoga a la que posteriormente deberá aplicar en la realidad del trabajo.
- *Team teaching:* Se compartirán algunas clases con los docentes de inglés para la preparación de los exámenes prácticos de Reservas, y las prácticas de Check-in o Check-out.

Bloque 2: Prácticas en empresa

El período formativo en la empresa se llevará a cabo en los departamentos de Recepción y Regiduría de Pisos de reconocidos establecimientos hoteleros. Esto permitirá al alumno/a conocer el *funcionamiento de una empresa real*, poniendo en práctica y complementando la formación recibida previamente en el centro durante el curso, facilitando al mismo tiempo que el alumno/a tenga sus primeros contactos profesionales en el sector.

Durante la duración de estas prácticas, el estudiante estará integrado en el Departamento de Alojamiento, asumiendo tareas propias de estas áreas de trabajo, adaptándose a la realidad del establecimiento, atendiendo a estos dos aspectos:

- Operativa: asumiendo las tareas propias del departamento o área de trabajo.
- Gestión: conociendo los diferentes aspectos organizativos y desarrollando labores de gestión del área.

Trabajo individual: Al finalizar su periodo de formación práctica, el alumno/a deberá presentar un informe sobre el establecimiento y el desarrollo de sus prácticas, pudiendo requerirse informes intermedios.

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación tendrá en cuenta todas las actividades realizadas por el alumnado que se indiquen a continuación, en cada una de las oportunidades para superar la materia. El alumnado que no supere la materia en la primera oportunidad tendrá derecho a una segunda oportunidad, que será la que figure en el expediente académico en el caso de que la calificación alcanzada fuese superior.

En el caso de la parte de evaluación de la formación práctica en empresa se dispondrá únicamente de una oportunidad, calificación que se conservará para obtener la nota final total de la materia bien sea en primera o segunda oportunidad.

- Primera oportunidad ordinaria:

Formación académica en el Centro:

La evaluación del alumno/a se realizará siguiendo un proceso de evaluación continua basado en la realización de pruebas teórico – prácticas y pruebas prácticas operativas, lo que permitirá valorar la evolución del proceso de aprendizaje y la adquisición de competencias por parte del alumno/a. Esta calificación supondrá el 80% de la nota final de la asignatura.

Aspectos a evaluar y ponderaciones:

- Pruebas de evaluación continua de teoría (2) durante el curso con preguntas para desarrollar, tipo test y de relacionar conceptos aplicados a la práctica. Ponderación del 40%.
- Pruebas de evaluación continua de las prácticas. (4). Ponderación del 40%.
- Los resultados obtenidos en los trabajos grupales, estudio de casos y análisis de problemas formaran parte de la evaluación. Ponderación del 20%.

Los alumnos que en base a los requisitos anteriores obtengan una calificación **igual o superior a 6**, siempre y cuando alcancen una nota mínima de 4 en al menos cinco de las pruebas de evaluación continua, tanto teóricas como prácticas, tendrán derecho a la no realización del examen final, convirtiéndose la calificación de la evaluación continua en la nota final de la asignatura en 1ª convocatoria. En el caso de obtener una nota inferior a 3 en alguna de las pruebas de evaluación continua, deberán presentarse únicamente a examen final de la parte no superada, siempre y cuando su calificación media cumpla el criterio anterior.

En caso de que el/la alumno/a no cumpla estos requisitos, la media del control continuo supondrá un 60% de su nota y el examen final el 40%. En caso de no alcanzar un 4 en el examen final, no hará media con la nota de la evaluación continua y la nota final de la asignatura será la nota obtenida en el examen final. La nota para superar la asignatura será como mínimo 5.

En el CSHG la asistencia a clase es obligatoria y parte importante de la formación del alumno/a, por lo que las ausencias repetidas a las actividades presenciales se considerarán una falta de rendimiento y por lo tanto afectarán a la calificación de la asignatura, del siguiente modo:

- Cómputo total de horas presenciales (150 horas): 30% de ausencias y penalización de -1 punto (45 horas); 60% de ausencias y penalización de -2 puntos (90 horas).
- La ausencia al 25% o más de las sesiones presenciales de prácticas operativas de cada una de las áreas, será penalizada en un punto en cada una de las pruebas de evaluación continua del área práctica de la asignatura.
- Si el alumno/a alcanza un 80% de ausencias sobre el total de las horas presenciales, la materia se considerará suspensa con una calificación de 0.

El plagio y o uso indebido de las tecnologías en la realización de tareas y o pruebas será penalizado en la evaluación.

Formación práctica en la empresa:

La calificación de las prácticas en la empresa supondrá un porcentaje del 20% de la nota final de la asignatura. La nota de esa parte se calculará a partir de la calificación otorgada por el establecimiento (tutor empresa) y la correspondiente al informe o informes presentados por el alumno/a (tutor CSHG). La nota correspondiente al establecimiento supondrá un porcentaje del 50% de la calificación, correspondiendo el restante porcentaje al tutor/a del Centro hasta alcanzar el 100%.

La calificación otorgada por el establecimiento tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Aspectos profesionales. Rendimiento; conocimientos, habilidades y destrezas; organización e higiene.
- Aspectos personales: imagen personal, puntualidad, integración en el equipo, relación con el personal del establecimiento, clientes, proveedores...

El informe presentado por el alumno/a incluirá los siguientes apartados:

- Presentación
- Descripción del establecimiento y del departamento de Alojamiento.
- Análisis de los procesos propios del área de Alojamiento que se realicen en Regiduría de Pisos y Recepción.

El alumno/a recibirá información detallada en el Anexo "Organización Operativa y Prácticas del Departamento de Alojamiento: Programa de Prácticas Académicas en Empresa".

La nota final se obtendrá computando las calificaciones de cada parte (formación en el centro y formación práctica en empresa), según los porcentajes indicados. Para poder aplicar la media ponderada es necesario obtener una calificación mínima de 4 puntos, en ambas partes.

Por esa razón, si no se alcanza el mínimo de 4 puntos en la parte de formación del centro, el alumno/a no podrá realizar las prácticas académicas en empresa.

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

- Segunda oportunidad extraordinaria:

En esta situación no se tiene en cuenta la evaluación continua, considerando única y exclusivamente la nota obtenida en el examen final para la parte de formación en el centro. En el caso de las prácticas en empresa, no se dispondrá de una segunda oportunidad de realización.

La nota final de la materia seguirá conformándose con la calificación de la formación en el centro y de la formación práctica en empresa, según criterios y condiciones ya indicados en la primera oportunidad.

- Segunda y posteriores convocatorias: sistema de evaluación para alumnado repetidor:

En el caso de no haber superado la materia, ésta deberá cursarse de nuevo íntegramente.

Tiempo de estudio y trabajo personal

Las actividades formativas y su dedicación en horas serán las siguientes:

- Clases magistrales- expositivas (25 horas), clases interactivas (114 horas), exámenes y tutorías (11 horas), formación práctica en empresas (360 horas) y trabajo autónomo del estudiante (90 horas).

Recomendaciones para el estudio de la materia

Todo lo referente a la organización del trabajo en el Hotel de cara al cliente se ha visto en las prácticas del primer curso vinculadas al Departamento de Alimentos y Bebidas. Partimos de un nivel básico en la organización del Área de Alojamiento, pero su experiencia de primer año facilita tener una idea global del establecimiento hotelero y permite un enfoque hacia la gestión del mismo.

La asistencia y participación a las clases facilitan el entendimiento y estudio de la asignatura; los ejemplos y experiencias comentados en las sesiones magistrales ayudan a dimensionar los conceptos teóricos.

PROFESORADO

Fátima Aguión Costoya (coordinadora)

Centro Superior de Hostelería de Galicia

981542556

faguionc@cshg.es

Manuela Santamaría Fernández

Centro Superior de Hostelería de Galicia

981542572

msantamaria@cshg.es