



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; Dra. María del Mar Rodríguez Santamaría

### 1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### 1.1. Competencias

##### Competencias generales

CG 2. Motivación por la calidad de los servicios prestados

CG 3. Compromiso ético con los clientes y las empresas

CG 4. Capacidad para la solución de problemas

CG 7. Desarrollo de trabajo en equipo

CG 10. Ejercicio de la actividad laboral en equipos interdisciplinares

##### Competencias específicas

CE 7. Gestionar los recursos financieros en cuanto al desarrollo y explotación de las empresas turísticas. Conocer las principales fuentes de financiación que permitan tomar decisiones en las inversiones de una actividad turística. Aplicar una adecuada metodología para la planificación y gestión financiera de una empresa del sector.

CE 8. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. Conocer y aplicar los conceptos y las teorías del marketing turístico, plan comercial y todo lo relacionado con oferta, demanda, producto y precio.

CE 9. Dirección, organización y gestión de entidades turísticas. Conocer y manejar con soltura los conceptos relativos a la creación, dirección e innovación de la empresa turística así como sus distintos modelos. Ser capaz de planificar y organizar los diferentes departamentos de una empresa aplicando los principios básicos de la dirección estratégica empresarial.

CE 14. Gestionar el crecimiento turístico bajo los condicionantes del desarrollo sostenible. Conocer los principios básicos de la sostenibilidad. Relacionar estos conocimientos con la actividad turística diseñando estrategias de desarrollo turístico sostenible.

CE 15. Conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento y la restauración. Conocer, comprender y aplicar la terminología básica y los distintos modelos de actividades ligadas a los alojamientos y a la restauración.

#### 1.2. Resultados de aprendizaje

El alumno demostrará poseer los conocimientos para planificar, gestionar y evaluar un proyecto empresarial hotelero por medio de las pruebas objetivas, el análisis de casos prácticos y los trabajos en los que se verá implementada todo el bagaje teórico y metodológico aprendido por el estudiante.

## 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  
Tipología de los alojamientos turísticos  
“Situación actual”

#### 2. TEMA 2. EL HOTEL

Gestión departamental  
Día a día de un hotel  
Trabajar a medio y largo plazo

#### 3. TEMA 3. 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

#### 4. TEMA 4. MARKETING HOTELERO

Plan de marketing  
Producto hotelero  
Estrategias  
Comunicación: cómo emplear la comunicación para vender, informar y explicar procedimientos.

#### 5. TEMA 5. LA DIRECCIÓN COMERCIAL

Captación de clientes  
RR.SS  
Ferias de turismo

#### 6. TEMA 6. REVENUE MANAGEMENT

Estructura tarifaria  
Distribución de tarifas  
Análisis de datos

#### 7. TEMA 7. LA CALIDAD EN LA GESTIÓN HOTELERA

Creación de experiencias  
Customer journey  
Fidelización de clientes

Eficiencia de procesos: Lean, OKRs.  
Protocolos de actuación COVID19  
Certificaciones

**8. TEMA 8. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR HOTELERO**

**9. TEMA 9. 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 Dirigida1 (AD1): *Ejercicio Revenue Management*. En el aula, realizarán individualmente ejercicios para la obtención de indicadores de precios, ocupación, etc.

Actividad Dirigida 2 (AD2): *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	50%
Exámenes parciales	0%
Examen final	50%

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.

**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

Otros recursos:

- Revista Hosteltur: [www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com)
- Asociación Empresarial Hotelera de Madrid: [www.aehm.es](http://www.aehm.es)
- Asociación Española de Directores de Hotel: [www.aedh.es](http://www.aedh.es)
- Federación Española de Hostelería: [www.fehr.es](http://www.fehr.es)
- Diario Expansión: [www.expansion.com](http://www.expansion.com)