

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DIRECCIÓN DE PROCESOS HOTELEROS**

**Curso académico: 2013/14**

Identificación y características de la asignatura				
Código	400501			Créditos ECTS 6
Denominación	Dirección de Procesos Hoteleros			
Denominación (inglés)	Hospitality Processes Management			
Titulaciones	Máster Universitario en Administración de Organizaciones y Recursos Turísticos: Especialidad en Dirección Hotelera			
Centro	Facultad de Estudios Empresariales y Turismo			
Semestre	1º	Carácter	Obligatorio	
Módulo	Dirección de Organizaciones Hoteleras			
Materia	Dirección de Organizaciones Hoteleras			
Profesor/es				
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web	
Juan Carlos Díaz Casero	27	cdiaz@unex.es	Campus virtual	
David Morcuende Sánchez	49	demorcuen@unex.es	Campus virtual	
Área de conocimiento	Organización de Empresas Tecnología de los alimentos			
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología Producción Animal y Ciencia de los Alimentos			
Profesor coordinador (si hay más de uno)	Dr. Juan Carlos Díaz Casero			
Competencias				
<p><b><u>C1: Competencias Específicas Básicas:</u></b>            C1.1 Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de administración y dirección de empresas y organizaciones, ya sean privadas o públicas que operen en el sector hotelero</p> <p><b><u>C2: Competencias genéricas instrumentales:</u></b>            C2.1: Capacidad de análisis y de síntesis.            C2.2: Capacidad de plantear y defender soluciones.            C2.3: Competencias de investigación, entendidas como:            1. Identificar y estructurar un problema            2. Identificar lo esencial, y separarlo de lo accesorio            3. Búsqueda de información relevante            4. Gestión de la información.            C2.4: Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación).</p> <p><b><u>C3: Competencias genéricas personales:</u></b>            C3.1: Trabajo en equipo.            C3.2: Actitud emprendedora            C3.3: Trabajar en entornos de presión.</p>				

- C3.4: Compromiso ético con el trabajo y la responsabilidad.
- C3.5: Capacidad de innovación.
- C3.6: Habilidades de comunicación: orales y escritas.
- C3.7: Habilidades de dirección de empresas, organizaciones y recursos

**C4: Competencias genéricas sistémicas:**

- C4.1: Habilidades de aprendizaje que permitan al estudiante aprender de los problemas y le motiven a seguir una formación continua.
- C4.2: Motivación por la calidad.
- C5. Competencias específicas para la aplicabilidad:
  - C5.1: Capacidad de organización personal. Gestión del tiempo.
  - C5.2: Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones. aplicada a la administración y dirección de empresas hoteleras
- CE: Competencias Específicas del Posgraduado
  - CE1 Comprender los fundamentos legales y empresariales, de la gestión y dirección de organizaciones hoteleras.
  - CE2 Dirigir, gestionar y administrar los distintos tipos de organizaciones hoteleras
  - CE4 Utilizar metodologías de análisis de la información e interpretar los resultados en la toma de decisiones en organizaciones hoteleras
  - CE6 Saber definir objetivos de marketing, desarrollar y tomar decisiones sobre estrategias de marketing en organizaciones hoteleras

**CTG Competencias Transversales Generales**

- CTG1 Poseer y comprender conocimientos en una área de estudio que parte de una formación previa de una titulación de primer ciclo universitario en el campo de ciencias sociales
- CTG2 Aplicar los conocimientos a su trabajo y resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CTG3 Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios,
- CGT3 Transmitir información, ideas, problemas y soluciones.
- CGT4 Desarrollar habilidades para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

**CT. Competencias transversales al sector hotelero**

- CTT1 Adaptación a nuevas situaciones
- CTT2 Aprendizaje autónomo
- CTT3 Capacidad de análisis y síntesis
- CTT4 Capacidad de gestión de la información
- CTT5 Capacidad de organización y planificación
- CTT6 Compromiso ético
- CTT7 Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- CTT8 Conocimiento de otras culturas y costumbres
- CTT9 Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- CTT10 Creatividad
- CTT11 Habilidades en las relaciones interpersonales
- CTT12 Iniciativa y espíritu emprendedor
- CTT13 Liderazgo
- CTT14 Motivación por la calidad
- CTT15 Razonamiento crítico
- CTT16 Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- CTT17 Resolución de problemas
- CTT18 Sensibilidad hacia temas medioambientales
- CTT19 Toma de decisiones

CTT20 Trabajo en equipo  
 CTT21 Trabajo en un contexto internacional  
 CTT22 Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar

UNIVERS	Breve descripción del contenido
	<p>Los subsistemas de las empresas hoteleras. Operaciones y Procesos Hoteleros. Departamentos hoteleros: Dirección, Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Comercial, Financiero, RRHH, Mantenimiento y Servicios Generales, Animación. Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera. Gestión de la Calidad en el Sector Hotelero.</p>
	Temario de la asignatura
	<p><b>PARTE I: DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN HOTELERA</b></p> <p><b>Denominación del Tema 1:</b> El alojamiento: descripción y análisis de los diferentes departamentos. Contenidos del tema 1: Descripción y análisis de los diversos departamentos de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 2:</b> Dirección de la puesta en marcha de un establecimiento hotelero. El plan de empresa. Contenidos del tema 2: Análisis práctico de proyecto hotelero.</p> <p><b>Denominación del Tema 3:</b> Dirección y Procesos del Dpto. de Alojamiento: Reservas, Recepción Conserjería de un hotel. Contenidos del tema 3: Descripción y análisis de los procesos del departamento de reservas, recepción y conserjería de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 4:</b> Dirección y Procesos del Departamento de Pisos. Contenidos del tema 4: Descripción y análisis de los procesos del departamento de pisos de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 5:</b> Dirección y Procesos del Departamento de Alimentos y Bebidas. Contenidos del tema 5: Descripción y análisis de los procesos del departamento de alimentos y bebidas de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 6:</b> Dirección y Procesos del Departamento Comercial. Contenidos del tema 6: Descripción y análisis de los procesos del departamento comercial de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 7:</b> Dirección y Procesos del Departamento de Recursos Humanos. Contenidos del tema 7: Descripción y análisis de los procesos del departamento de recursos humanos de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 8:</b> Dirección y Procesos del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales. Contenidos del tema 8: Descripción y análisis de los procesos del departamento de mantenimiento y servicios de un hotel.</p> <p><b>Denominación del Tema 9:</b> Gestión de la Calidad. Contenidos del tema 9: Descripción y análisis de los procesos de gestión de calidad hotelera.</p> <p><b>PARTE II: ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p> <p><b>Denominación del tema 10:</b> Introducción a los procesos de restauración. Contenidos del tema 10: Los procesos de restauración. Diagramas de flujo. Abastecimiento y Proveedores. Dirección de operaciones básicas.</p> <p><b>Denominación del Tema 11:</b> Dirección de sistemas seguridad alimentaria en empresas de hotelería. Contenidos del tema 11: La seguridad alimentaria en las empresas hoteleras. Gestión de riesgos sanitarios. Formación y legislación aplicable al sector hotelero</p> <p><b>Denominación del Tema 12:</b> Adaptación de los APPCC en empresas de hotelería. Contenidos del tema 12: Prerrequisitos y planes de actuación en las empresas hoteleras. Sistemas de APPCC en las empresas hoteleras. Gestión y dirección de los manipuladores de alimentos en las empresas hoteleras</p> <p><b>Denominación del Tema 13:</b> Gestión de los Productos alimenticios de calidad diferenciada en empresas de hotelería. Contenidos del tema 13: Marcas de calidad de productos agroalimentarios. Productos con D.O. en el</p>

marco de la hostelería. Gestión de Productos de Calidad Diferenciada

**Denominación del Tema 14:** El vino y otras bebidas en las empresas de hotelería.

Contenidos del tema 14: El vino en la hostelería. La calidad de los vinos y otras bebida en el sector hotelero. Gestión de la Bodega

### Actividades formativas

Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	SL	TP	EP
1	10	4			6
2	10,8	3,8			7
3	10	3			7
4	14,3	6,3			8
5	12	4			8
6	11	3			8
7	11,9	3,9			8
8	15,4	7,4			8
9	7	2			5
10	8	3			5
11	9,6	4,6			5
12	8,3	3,3			5
13	9,7	4,7			5
14	7	2			5
<b>Evaluación del conjunto</b>	5,00	5,00			
<b>TOTAL</b>	<b>150,00</b>	<b>60,00</b>			<b>90,00</b>

GG: Grupo Grande.

SL: Seminario/Laboratorio

TP: Tutorías Programadas

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

### METODOLOGÍA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

#### **Clases Teóricas Grupo Grande:**

Permitirán presentar en el aula los contenidos procurando que la clase sea participativa respecto a los conceptos y procedimientos analizados en cada materia. El profesor planifica, organiza, gestiona y controla la participación de los alumnos en las diferentes actividades formativas. El principal objetivo será la obtención de las competencias de la asignatura.

#### **Clases Prácticas Grupo Grande:**

Se destinarán a la resolución de problemas en el aula y desarrollo, en su caso, de prácticas en aulas de informática, tanto por el profesor, como por los alumnos (individualmente o en grupo). El alumno asimila, profundiza y aplica las competencias y contenidos de las materias que participan en el modulo. Se presentará y analizará la documentación; se supervisarán debates, tareas comunicativas, simulación de casos reales, foros de discusión, entrevistas, etc.

#### **Actividades No Presenciales**

Estudio de la materia y consulta de fuentes bibliográficas. Preparación y desarrollo de ejercicios, trabajos (individual y en grupo), lecturas, prácticas, etc. a través de medios impresos y tecnológicos. Consultas-tutorías a través de herramientas telemáticas. Comunicación en foros oral y escrita mediante las TIC's. Preparación y desarrollo de tareas, trabajos (individual y en grupo), lecturas, prácticas, etc. Trabajos de campo , visitas y asistencia empresas, exposiciones, conferencias, etc.

### Sistemas de evaluación

La evaluación (0,2 créditos) será puntuable en base al desarrollo de preguntas teóricas y/o de ejercicios prácticos. Se realizarán al finalizar la asignatura. La evaluación debe permitir evaluar los conocimientos adquiridos y valorar la intensidad. La parte práctica permitirá evaluar el nivel alcanzado respecto a la aplicación de las competencias. El sistema de evaluación más adecuado es la realización de exámenes individuales. De igual modo, tendrá especial relevancia la claridad en la exposición, la utilización gramatical y ortográfica correcta, así como la capacidad de relacionar conceptos. Para superar la asignatura habrá que obtener una nota igual o superior a 5 en el cómputo de todos los apartados

### Bibliografía y otros recursos

#### BIBLIOGRAFÍA PRIMERA PARTE

##### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- GALLEGO, F. (2002): Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Ed. International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. Madrid.
- CHON, K. Y SPARRAWE, R. (2001): Atención al Cliente en Hostelería. Ed. International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. Madrid.
- CERRA, J. Y OTROS. (1996): "Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración". Editorial Síntesis, S.A. Madrid.
- DORADO, J. A. Y CERRA, J. (1994): Manual de recepción y atención al cliente. Síntesis. Madrid.
- DORADO, J. A.; REGIDOR, V.; SANCHEZ, J. M.; DE LEIVA, J. M. Y SOLER, J. M. (1998): Manual de hostelería. Blanguser. Madrid.
- GALLEGO, F. (1994): Hostelería y productividad. ASEHS. Madrid.
- GALLEGO, F. (1996): "Dirección Estratégica en los Hoteles del Siglo XXI". McGraw-Hill. Madrid.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS. SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO, TURISMO Y PYME.- Revista de Estudios Turísticos (diferentes números).
- ARCARONS SIMÓN, R. (1995): Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hotelera. Síntesis. Madrid.
- TRISCHLER, W. (1998): Mejora del valor añadido en los procesos. Gestión 2000. Barcelona.
- VOGELER RUIZ, C.(2000): El mercado Turístico. Estructura, operaciones y procesos de producción. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

##### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- LUNDBERG, E. D. (1986): *Organización y administración de hoteles y restaurantes*. Centrum. Barcelona.
- QUIRÓS, T. y DÍAZ, M.C. (2002): "Operaciones y procesos de producción en el sector turístico desde una visión práctica. Ed. digital@tres. Sevilla.
- ALARCÓN GONZÁLEZ, J. A.(1998): *Reingeniería de Procesos Empresariales*. Fundación Confemetal. Madrid.
- ICHE -Instituto para la Calidad Hotelera- (1999):*Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos*. Madrid.
- KAUFMANN, A. E. (1996): *Organización hotelera: innovación y formación*. CDN, Ciencias de la dirección. Madrid.
- BESNARD, P. (1991): *La animación sociocultural*. Paidós. Barcelona.
- BAYÓN, F. y MARTÍN, I. (2004): Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Ed. Síntesis. Madrid.
- COOPERS & LYBRAND- GALGANO (1994): *Manual de calidad en el turismo*. Editur. Barcelona.
- ISHIKAWA (1990): *Introducción al control de calidad*. Díaz de Santos. Madrid.
- AFARI, J. (1994): "La cientifización del turismo ". Estudios y Perpectivas en Turismo. 3(1), pp. 7-36 .
- HOROVITZ, J. (1993): "La Calidad del Servicio". McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A. Madrid
- JURAN, J.M (1990): *Manual de control de calidad*. McGraw-Hill. Madrid.
- KOTLER, P.; BOWEN, J. Y MAKENS, J. (1997): *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Prentice-

Hall. México.

IOIT –Organización Internacional del Trabajo- (1991): *Tareas de los puestos de trabajo para Hostelería*. Gestión 2000. Barcelona.

OMT -Organización Mundial del Turismo-. Madrid. - 1998: *Turismo Panorama 2020*.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A. Y BERRY, L. L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos. Madrid.

### **BIBLIOGRAFÍA SEGUNDA PARTE**

Matas Pablo, E. y Vila Coll, M. (2002) Capítulo 1: Introducción al APPCC, capítulo 2: Prerrequisitos, capítulo 3: Plan de APPCC. *Restauración Colectiva. APPCC. Manual de Usuario*. Editorial: Masson S.A. I.S.B.N. 84-458-1143-6.

Montes, L.E., Lloret, I. y López, Miguel A (2008). *Diseño y Gestión de Cocinas. Manual de Higiene Alimentaria Aplicada al sector de la Restauración*. Editorial: Díaz de Santos. I.S.B.N. 84-7978-698-1.

Mortimore, S. y Wallace, C (2001). Sección 1: Introducción al HACCP, sección 2 ¿Por qué hay que utilizar el HACCP?, sección 3: Preparándose para el HACCP, sección 9: Relación entre el HACCP y otros sistemas de gestión de la calidad. *HACCP 2ª Edición. Enfoque Práctico*. Editorial: Aspen Publishers, Inc. Editorial en España para su publicación: Acribia S.A. I.S.B.N. 84-200-0959-8.

Soliño Pérez, Ana M. y Editorial Ideaspropias. (2005) *Sistema de Análisis de Puntos de Peligro y Control Críticos en la Industria Hostelera*. Editorial: Ideaspropias. I.S.B.N. 84-9792-620-X.

Reglamento de la Comunidad Europea 852/2004 sobre productos alimentarios en empresas alimentarias de obligatoria aplicación.

### **Horario de tutorías**

Tutorías Programadas:

- Serán en grupos de 5 alumnos
- En el cuatrimestre cada grupo deberá asistir a un total de 2,5 horas de tutorías programadas, en el que se abordarán las cuestiones previamente planteadas por el profesor
- Estas tutorías serán en horario distinto al de la titulación que estén cursando

Tutorías de libre acceso CURSO 2013/14:

JUAN CARLOS DÍAZ CASERO: (Despacho nº 27 Facultad Empresariales y Turismo)

Primer semestre: Lunes y Jueves: 11-13 y martes de 18-20 H..

Segundo semestre: Lunes y Martes: 18-20 H. Miércoles: 09-11 H.

Período no lectivo: Lunes y Martes: 10-13 H.

DAVID MORCUENDE SÁNCHEZ:

Primer semestre: Martes 12-14h. Despacho nº 49 (Facultad de Empresariales

Miércoles: 12-14h. Despacho del Área de Tecnología de los Alimentos. 402 b

Jueves: 12-14h. Despacho del Área de Tecnología de los Alimentos. 402 b

Segundo semestre: Martes 12-14h. Despacho nº 49 (Facultad de Empresariales

Miércoles: 12-14h. Despacho del Área de Tecnología de los Alimentos. 402 b

Jueves: 12-14h. Despacho del Área de Tecnología de los Alimentos. 402 b

Período no lectivo: Martes 12-14h. Despacho nº 49 (Facultad de Empresariales

Miércoles: 12-14h. Despacho del Área de Tecnología de los Alimentos. 402 b

Jueves: 12-14h. Despacho del Área de Tecnología de los Alimentos. 402 b



### Recomendaciones

Durante las clases el profesor presentará un resumen de los temas. Se estima que cada tema ocupará las dos horas lectivas de una semana. Las clases se plantean como la presentación de las ideas fuerza del tema, comentarios y reflexiones sobre las mismas. Es conveniente que los alumnos elaboren resúmenes y esquemas de cada tema con carácter previo, y modificarlos o completarlos en las sesiones correspondientes.