



## **Grado en Turismo**

### **29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento**

**Guía docente para el curso 2013 - 2014**

**Curso: 4, Semestre: 2, Créditos: 3.0**

---

## **Información básica**

---

### **Profesores**

- Begoña Espinosa Martínez -

### **Recomendaciones para cursar esta asignatura**

No se requiere ningún conocimiento específico para cursar la asignatura, ya que durante el primer semestre del tercer curso todos los alumnos han cursado la asignatura Operaciones y procesos de producción, en la que se introduce ya una parte correspondiente a los servicios de alojamiento. Se ampliará la información facilitada en esa asignatura y se acercará al alumno a la organización propia de los diferentes servicios de alojamiento, ya que forman una parte muy importante dentro del producto turístico.

### **Actividades y fechas clave de la asignatura**

La asignatura se imparte en el segundo semestre del curso, por lo que, de acuerdo con el calendario fijado por la Universidad de Zaragoza, se comenzará el día 3 de febrero y se finalizará el 28 de mayo.

Las fechas de entrega de actividades y trabajos se comunicarán con antelación suficiente a través de la plataforma Moodle. Las fechas de los exámenes se publicarán a través del mismo sistema, ajustándose a las fechas determinadas por la Escuela de Turismo Universitaria de Zaragoza.

---

## **Inicio**

---

### **Resultados de aprendizaje que definen la asignatura**

**El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...**

- 1:** Identificar, analizar y resolver los problemas planteados tomando decisiones y jugando un papel determinado en el seno del equipo
- 2:** Ser capaz de resolver casos extraídos de la vida real en los que se describan algunos elementos de las organizaciones que permiten establecer un diagnóstico así como proponer vías de soluciones.

**3:** Elaborar una síntesis de los contextos descritos en las lecturas

**4:** Resolver problemas/ejercicios y casos prácticos.

## **Introducción**

### **Breve presentación de la asignatura**

La asignatura pretende analizar de forma más detallada cada una de las diferentes empresas de alojamientos, así como cuáles son los procesos productivos que se llevan a cabo en ellas; la asignatura será de carácter marcadamente práctico, para lo cual se analizarán y se verán en clase diferentes ejemplos de empresas concretas. Se utilizará el aula de informática como soporte para muchas de las clases prácticas.

### **Contenidos**

- Las empresas de alojamiento
- Operaciones de los procesos productivos de los diferentes tipos de alojamiento turístico
- Mantenimiento de instalaciones y equipos en las empresas de alojamiento

---

## **Contexto y competencias**

---

### **Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura**

**La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

Proporcionar al alumno los conocimientos necesarios para entender y desarrollar el proceso productivo de las empresas y servicios de alojamiento.

#### **Contexto y sentido de la asignatura en la titulación**

La asignatura se engloba dentro del módulo de "Destinos y productos turísticos". Se trata de una asignatura optativa correspondiente al segundo semestre del curso.

Puede considerarse una continuación de la asignatura operaciones y procesos de producción, en la que ya se dedicaba un capítulo importante a los procesos de producción en las empresas de alojamientos.

#### **Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...**

##### **1: Competencias específicas:**

Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio

Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Conocer los agentes turísticos

Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación

Emprender proyectos empresariales turísticos

Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas

Conocer y comprender los procedimientos operativos del ámbito de actuación de las empresas y actividades turísticas

Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

## **2: Competencias transversales:**

Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional, integrando los distintos campos de estudio relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas.

Conocer los fundamentos y las metodologías científicas adecuadas.

Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante

Iniciativa y espíritu emprendedor

Motivación por la calidad, la innovación y la responsabilidad social corporativa.

Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motivar.

## **Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:**

Los conocimientos adquiridos en esta asignatura son muy importantes para el desarrollo profesional de los estudiantes, ya que el ámbito de los alojamientos turísticos es un campo muy amplio y con posibilidades laborales que pueden ser atractivas para ellos.

---

## **Evaluación**

---

### **Actividades de evaluación**

**El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación**

#### **1: Sistema de Evaluación.**

El sistema de evaluación se ajustará a uno de estos dos posibles: evaluación continua y

evaluación global.

### 1) Sistema de evaluación continua

Se aplicará por defecto a todos los alumnos, por lo que es conveniente su asistencia a clase de forma regular y participar en las prácticas, tareas y actividades programadas durante el curso.

La calificación final de la asignatura resultará de la suma ponderada de las siguientes actividades de evaluación:

- Portafolio del estudiante: Evaluación de un portafolio realizado por el estudiante, adjuntando los trabajos realizados por el estudiante: estudio de casos prácticos, ejercicios, lecturas, artículos de prensa y análisis de información secundaria. Para la valoración del portafolio será necesario entregar en plazo al menos un 80% de estas prácticas. La ponderación del portafolio será de un **30%**.
- Prueba escrita individual: En la que el estudiante demuestre su conocimiento en los diversos conceptos, y su capacidad para interrelacionar y analizar críticamente esos conceptos desde un punto de vista eminentemente práctico. **(40%)**
- Trabajo en grupo: Realización y exposición oral de un trabajo que aplique los conceptos estudiados en la asignatura en una empresa turística. **(30%)**.

Es necesario alcanzar una nota mínima de 4,5 sobre 10 en cada uno de los apartados anteriores para calcular la nota final mediante el sistema de evaluación continua. En caso contrario, se pasará a evaluar por el sistema de evaluación global.

### 2) Sistema de evaluación global.

Aquellos estudiantes que opten por este sistema deberán realizar una prueba escrita individual en las fechas oficiales de exámenes de la Universidad de Zaragoza que supondrá en 100% de la calificación final. Esta prueba incluirá tanto los contenidos del programa teórico como los temas tratados en los trabajos prácticos.

En la convocatoria de **septiembre** la evaluación será **global**.

#### 2: Tiempo de trabajo (en horas):

Asistencia a clases teóricas: 15

Asistencia a clases prácticas: 15

Asistencia a tutorías: 5

Trabajo autónomo del alumnado (problemas, preparación casos, etc.): 45

Realización de exámenes y presentación de trabajos: 5

Total de trabajo del estudiante: 75 (3 ECTS)

---

## Actividades y recursos

---

### Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

#### Metodología

- Clase expositivo-participativa.
- Actividades individuales y/o grupales.
- Trabajos prácticos.
- Examen.

### Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

#### 1: Actividades y Competencias relacionadas

- Clase presencial y presentación de trabajos de grupo.
- Taller-trabajo en grupo, resolución de casos prácticos.
- Trabajo en grupo.
- Prueba escrita de conocimientos y estudio teórico y práctico.

#### 2: Temario de la asignatura

- Las empresas de alojamiento. Concepto y tipos de empresas de alojamiento. Características de cada uno de ellos.
- Operaciones de los procesos productivos de los diferentes tipos de alojamiento turístico: hoteles, aparthoteles, apartamentos, casas rurales. Desarrollo de las operaciones en cada uno de ellos y por departamentos.
- Mantenimiento de instalaciones y equipos en las empresas de alojamiento.
- Operaciones de los procesos productivos en el departamento de cocina del hotel y en el restaurante.
- Mantenimiento de las instalaciones y equipos en el departamento de cocina y restauración.

#### 3: BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

Dorado, J. A.; Cerra, J. (1994): Manual de recepción y atención al cliente, Madrid: Síntesis.

Figuerola Palomo, M. (1995): Economía para la gestión de las empresas turísticas (producción y comercialización), Madrid: Centro de estudios Ramón Areces.

González Cobreros, M. A. (1998): Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes, Madrid: Síntesis.

Sánchez Feito, J. M. (2000): Procesos de servicio en restauración, Madrid: Síntesis

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

En la plataforma Moodle se adjuntarán enlaces de interés relacionados con cada uno de los temas.

Asimismo, a lo largo del curso se añadirán nuevas referencias y materiales didácticos.

## **Planificación y calendario**

### **Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos**

La asignatura se imparte en el segundo semestre del curso. Según el calendario previsto por la Universidad las clases comienzan el 3 de febrero y finalizan el 28 de mayo.

Las fechas de entrega de trabajos y de actividades del portafolio se comunicarán a través de la plataforma Moodle.

### **Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada**

- Dorado, J.A.. Manual de recepción y atención al cliente / Dorado J.A. y Cerra, J.. - 1994 Madrid: Síntesis
- Figuerola Palomo, Manuel. Economía para la gestión de las empresas turísticas. Vol. 2, (Producción y comercialización) / Manuel Figuerola Palomo Madrid : Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, D.L. 1995
- González Cobreros, María de los Angeles. Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viaje. - 1998 Madrid: Síntesis
- Sánchez Feito, J.M. Procesos de servicio en restauración . 2000 Madrid: Síntesis