

CENTRO: 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

TITULACIÓN: 4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)

ASIGNATURA: 41323 - GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)

4805-Doble Grado en Trad:Inglés-Alemán y Turi - 48742-GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS - 00

4806-Doble Grado en A.D.E. y Turismo - 48837-GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS - 00

CÓDIGO UNESCO: 5311

TIPO: Obligatoria

CURSO: 3

SEMESTRE: 2º semestre

CRÉDITOS ECTS: 6

Especificar créditos de cada lengua:

ESPAÑOL: 6

INGLÉS:

SUMMARY

The aim is to provide students with basic knowledge related to the management of accommodation establishments that they can later use to make decisions in the development of their work and professional activity. The different aspects and procedures to be taken into account will be analyzed from the moment the client arrives at the accommodation establishment until he returns to his destination, as well as the departments involved.

The objectives of this subject are:

- Know the operating procedures that link the accommodation systems with other agents of the distribution process
- Know how different types of accommodations and associated services are different
- Know in depth the main work processes of the accommodation system

REQUISITOS PREVIOS

Se recomienda tener nociones básicas de organización de empresas turísticas.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

La presente asignatura pretende contribuir a que el estudiante del Grado de Turismo sea capaz en su futuro ejercicio profesional de tomar conciencia del valor de la gestión de los procesos operativos y de los recursos humanos en el ámbito de alojamientos dentro de una organización turística y de la importancia de desarrollar las habilidades directivas necesarias para su gestión eficaz y eficiente.

Competencias que tiene asignadas:

- CN1. Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes, colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación) de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la

forma en que puede contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones.

- CN2. Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.
- CN3. Contribuir a la mejora continua de su profesión así como de las organizaciones en las que desarrolla sus prácticas a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.
- CG4. Iniciativa y espíritu emprendedor.
- CG6. Capacidad de análisis y síntesis.
- CG8. Resolución de problemas.
- CG9. Razonamiento crítico.
- CG11. Aprendizaje autónomo.
- CG12. Adaptación a nuevas situaciones.
- CG13. Toma de decisiones.
- CG14. Trabajo en equipo.
- CE5. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- CE13. Manejar técnicas de comunicación.
- CE18. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
- CE22. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
- CEA1. Identificar las operaciones de alojamiento en la industria turística.
- CEA2. Conocer las funciones directivas aplicadas al subsistema de alojamientos.
- CEA3. Identificar los procesos principales de gestión de reservas, los registros de entrada y salida, el sistema contable de la recepción y la auditoría nocturna.
- CEA4. Conocer la organización del departamento de pisos.

Objetivos:

O1: Conocer los procedimientos operativos que vinculan los sistemas de alojamiento con otros agentes del proceso de distribución.

O2: Conocer cómo se diferencian los distintos tipos de alojamientos y los servicios asociados a ellos.

O3: Conocer en profundidad los principales procesos de trabajo del sistema de alojamiento.

Contenidos:

Tema 1: El subsistema de alojamientos dentro del sistema turístico

Tema 2: La dirección del sistema de alojamientos: Calidad desde la óptica de la demanda y la oferta

Tema 3: La gestión de reservas y de Revenue management

Tema 4: La dirección de operaciones de alojamiento: El registro de entrada, de salida, auditoría nocturna

Tema 5: La gestión de los servicios de limpieza, lavandería y lencería

Tema 6: El sistema administrativo-contable de la recepción

Tema 7: La atención al cliente

Tema 8: Alojamientos especiales

Metodología:

La metodología consiste en la combinación de las clases teóricas magistrales con la resolución práctica de problemas y casos. Se realizarán trabajos individuales o en grupos, supervisados por el profesor. También se realizarán prácticas de aula, así como prácticas de campo consistente en visitas a hoteles del sector e invitación al aula de profesionales especializados del sector que impartirán charlas vinculadas con los procesos operativos impartidos en las sesiones teóricas.

Concretamente, se tratará visitar dos cadenas hoteleras vacacionales importantes, un hotel emblemático y un hotel urbano con la asistencia guiada por parte de los directores de alojamientos que nos informarán sobre la política comercial de reservas y de gestión de alojamientos de la cadena. Estas visitas guiadas se realizarán fuera del horario de clases (los viernes por la tarde) para evitar causar problemas con otras asignaturas.

Los distintos tipos de actividades contemplarán una proporción equilibrada en el manejo tanto de contenidos teóricos como prácticos, teniendo en cuenta la realización de tareas profesionalizadoras que aproximen el marco académico de enseñanza a las situaciones reales ya sea bajo la forma de resolución de problemas, o bajo la forma de realización de actividades sobre casos reales.

Si por circunstancias excepcionales sobrevenidas por la crisis COVID-19 se tiene que recurrir a la docencia no presencial, los métodos docentes de enseñanza se desarrollarán en el aula virtual de la asignatura utilizando los medios a distancia disponibles en la ULPGC y con los recursos informáticos de los que disponen los profesores en su lugar de residencia.

Evaluación:

Criterios de evaluación

La evaluación de competencias se llevará a cabo de manera continua y con carácter formativo. De este modo, se basará en la obtención de registros de los procesos de aprendizaje y enseñanza así como en la orientación de ambos a la mejora de ellos. Los criterios de evaluación, así como sus fuentes de evaluación se detallan a continuación:

C1:Aplicar con ejemplos prácticos los contenidos conceptuales y procedimentales de la materia mediante los sistemas que permitan utilizar los trabajos y talleres realizados incluyendo además valoraciones críticas (O1,O3). Fuente de evaluación: Actividades prácticas y participación en clase y/ o foros.

C2:Conocer y distinguir con precisión los conceptos principales que nutren los fundamentos de la materia (O1, O2, O3). Fuente de evaluación: Examen tipo test, actividades prácticas y participación en clase y/ o foros.

C3:Realizar eficazmente las tareas y actividades relacionadas con los contenidos de la materia (O1,O3). Fuente de evaluación: Examen tipo test, actividades prácticas y participación en clase y/ o foros.

C4: Asistir de manera regular y participar de forma activa en las tareas desarrolladas en el aula y en las prácticas externas (O1,O2,O3). Fuentes de evaluación: Actividades prácticas, participación en clase, asistencia y participación en las visitas hoteleras y charlas de invitados profesionales.

Si por circunstancias excepcionales sobrevenidas por la crisis COVID-19, se tiene que recurrir a la docencia no presencial, las evidencias serán recogidas en el aula virtual de la asignatura con las herramientas de la ULPGC que tenga disponibles el equipo docente y con los recursos informáticos de los que disponen los profesores en su lugar de residencia.

Sistemas de evaluación

A lo largo del desarrollo de la materia el estudiante tendrá que presentar bien de forma oral o escrita, individual y/o grupal trabajos específicos. Los mismos serán de corte teórico y/o práctico con el objeto de que el profesorado pueda realizar un seguimiento de la adquisición de competencias así como incluir las calificaciones obtenidas por cada estudiante en estos trabajos como parte de la evaluación final de la materia.

La participación activa en el aula, así como en los trabajos en equipo también tendrá un peso en la evaluación global de la materia.

La evaluación de esta asignatura girará en torno a los siguientes apartados en la convocatoria ordinaria, siendo evaluados cada uno de ellos de 0 a 10 puntos. De forma general, los instrumentos susceptibles de ser utilizados para el proceso de evaluación son los siguientes:

- Examen final tipo test.
- Realización de actividades prácticas en grupo con exposición oral y participación activa en el debate de los resultados (6 actividades). Elaboración de una carpeta de aprendizaje que contenga una memoria sobre las visitas hoteleras y sobre los seminarios o talleres de invitados profesionales realizadas en las cuales se abordarán conceptos relacionados con operaciones de alojamiento.

La realización de las actividades no tendrá carácter liberatorio a efectos del contenido del examen escrito.

En cada una de las convocatorias ordinaria, extraordinaria y especial del curso académico, el estudiante realizará un examen final tipo test. La calificación de la parte práctica de la asignatura será válida para las tres referidas convocatorias, con independencia de la calificación alcanzada en dichas prácticas.

Si el estudiante aprueba todas las actividades prácticas de la asignatura, la calificación alcanzada en dichas prácticas tendrá una validez de dos años académicos siempre y cuando no cambie el proyecto docente en lo que a competencias adquiridas por las prácticas se refiere (art.19 del Reglamento de Evaluación).

El sistema de evaluación se podrá modificar para ajustarse a determinadas situaciones excepcionales de los estudiantes, siempre atendiendo a las situaciones contempladas en la normativa vigente (art.26 del Reglamento de Evaluación).

Los estudiantes que participan en programas de movilidad y que se encuentren en la situación contemplada en el art. 51 del Reglamento de Movilidad de estudios con reconocimiento académico de la ULPGC, esto es, con alguna de las asignaturas de su acuerdo académico que no hubieran sido superadas en destino o estuvieran calificadas como no presentadas, podrán presentarse en las convocatorias extraordinaria o especial optando al 100% de la calificación (art. 26 Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado de la ULPGC).

En relación a los estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª, siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, aquellos alumnos en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12.3 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura.

Si por circunstancias excepcionales sobrevenidas por la crisis COVID-19 se tiene que recurrir a la docencia no presencial, el sistema de evaluación se realizará en base a las siguientes ponderaciones, siendo recogidas las evidencias y su control en el aula virtual de la asignatura, a través de los medios disponibles en la ULPGC:

La asignatura se evaluará sobre la base de una puntuación que oscilará entre 0 y 10 puntos. La calificación final de la asignatura se obtendrá a partir de los siguientes conceptos y proporciones:

- Trabajos grupales realizados por el estudiante que consisten en la realización de una memoria (portfolio) consistente en el desarrollo por escrito de las preguntas de discusión correspondiente a siete casos reales de empresas del sector turístico seleccionados de los libros: Casos de éxito turístico en Canarias (2015) y 100 soluciones a 50 problemas de empresas turísticas en Iberoamérica: manual de casos reales (2019). En estos casos se abordarán conceptos profesionales relacionados con operaciones de alojamiento explicados en el temario de la asignatura y se incentivará a que el alumno profundice en aspectos de la empresa y su set de competidores. Dicho portfolio será enviado al profesor a través del campus virtual. La puntuación del conjunto de trabajos realizados por los alumnos en el portfolio grupal representa el 50% de la calificación final.

- Examen que consiste en un trabajo individual que implica la resolución personal de actividades de reflexión proporcionadas por el profesor a través del campus virtual tras la finalización del período de enseñanza que están relacionadas con el temario de la asignatura. El alumno deberá enviar por email este documento que se presentará en fichero Word con una extensión máxima de 15 páginas en formato Arial 12 e interlineado simple. La puntuación de este trabajo individual representa el 50% de la calificación final.

El criterio de calificación será el mismo en todas las convocatorias y si el alumno no se presenta a la convocatoria oficial y ha realizado pruebas evaluables tendrá la calificación de dichas pruebas en el acta. Si el estudiante aprueba la Evaluación Continua de la asignatura, la calificación alcanzada en dichas prácticas, trabajos y pruebas tendrá una validez de dos años académicos siempre y cuando no cambie el proyecto docente en lo que a competencias adquiridas por las prácticas se refiere (art.19 del Reglamento de Evaluación).

El sistema de evaluación se podrá modificar para ajustarse a determinadas situaciones excepcionales de los estudiantes, siempre atendiendo a las situaciones contempladas en la normativa reguladora vigente (art.26 del Reglamento de Evaluación).

Criterios de calificación

La asignatura se evaluará sobre la base de una puntuación que oscilará entre 0 y 10 puntos. La calificación final de la asignatura se obtendrá a partir de los siguientes conceptos y proporciones:

- Examen final teórico-práctico que podrá constar de la realización de test, cuestiones de desarrollo, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos, etc.: 70% de la nota final.

- Trabajos realizados por el estudiante que consisten en: (1) realización de una memoria consistente en un comentario-resumen de las conferencias recibidas por profesionales y de las visitas hoteleras realizadas en las cuales se abordarán conceptos profesionales relacionados con operaciones de alojamiento; (2) realización de actividades prácticas en el aula. La puntuación del conjunto de trabajos realizados por los alumnos representa el 30% de la calificación final.

Para obtener la calificación final sumando los criterios anteriores será necesario haber superado el examen final teórico-práctico con una puntuación mínima de un 4 sobre 10 puntos.

El criterio de calificación será el mismo en todas las convocatorias y si el alumno no se presenta a

la convocatoria oficial y ha realizado pruebas evaluables tendrá la calificación de dichas pruebas en el acta.

Si el estudiante aprueba la Evaluación Continua de la asignatura, la calificación alcanzada en dichas prácticas, trabajos y pruebas tendrá una validez de dos años académicos siempre y cuando no cambie el proyecto docente en lo que a competencias adquiridas por las prácticas se refiere (art.19 del Reglamento de Evaluación).

El sistema de evaluación se podrá modificar para ajustarse a determinadas situaciones excepcionales de los estudiantes, siempre atendiendo a las situaciones contempladas en la normativa reguladora vigente (art.26 del Reglamento de Evaluación).

Si por circunstancias excepcionales sobrevenidas por la crisis COVID-19 se tiene que recurrir a la docencia no presencial, los criterios de calificación serán los indicados a continuación, siendo recogidas las evidencias y su control en el aula virtual de la asignatura, a través de los medios disponibles en la ULPGC y con los recursos informáticos de los que disponen los profesores en su lugar de residencia:

La calificación final de la asignatura se obtendrá a partir de los siguientes conceptos y proporciones:

- Trabajos grupales realizados por el estudiante que consisten en la realización de una memoria (portfolio) consistente en el desarrollo por escrito de las preguntas de discusión correspondiente a siete casos reales de empresas del sector turístico seleccionados de los libros: Casos de éxito turístico en Canarias (2015) y 100 soluciones a 50 problemas de empresas turísticas en Iberoamérica: manual de casos reales (2019). En estos casos se abordarán conceptos profesionales relacionados con operaciones de alojamiento explicados en el temario de la asignatura y se incentivará a que el alumno profundice en aspectos de la empresa y su set de competidores. Dicho portfolio será enviado al profesor a través del campus virtual. La puntuación del conjunto de trabajos realizados por los alumnos en el portfolio grupal representa el 50% de la calificación final.
- Examen que consiste en la realización de un Trabajo individual que implica la resolución personal de actividades de reflexión proporcionadas por el profesor a través del campus virtual tras la finalización del período de enseñanza que están relacionadas con el temario de la asignatura. El alumno deberá enviar por email este documento que se presentará en fichero Word con una extensión máxima de 15 páginas en formato Arial 12 e interlineado simple. La puntuación de este trabajo individual representa el 50% de la calificación final.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

A continuación, exponemos las diferentes tareas y actividades a realizar en los diferentes contextos:

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO CIENTÍFICO:

-Búsqueda de información en la Biblioteca universitaria, recursos electrónicos, revistas, periódicos, etc.

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO PROFESIONAL:

-Asunción de roles de empleado y director de empresa en el proceso de enseñanza-aprendizaje teórico-práctico.

-Realización de casos, actividades y otras prácticas encaminadas a identificar y dar soluciones a problemas organizativos en el contexto empresarial actual.

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO INSTITUCIONAL:

-Contextualización en la resolución de actividades teórico-prácticas en el ámbito de las relaciones de la empresa con las instituciones y demás grupos de interés relevantes.

TAREAS Y ACTIVIDADES EN UN CONTEXTO SOCIAL:

-Desarrollo de trabajos en grupo en el aula y fuera del aula.

-Defensa y debate de diversos descriptores de la asignatura y/o de las actividades prácticas realizadas.

La realización de estas tareas y actividades estará sujeta a las circunstancias en las que se desarrolle la docencia y al grado de aprendizaje de los estudiantes.

Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)

1ª SEMANA

Presentación de la asignatura. 1 hora presencial.

Tema 1. 2 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

2ª SEMANA

Tema 1. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

3ª SEMANA

Tema 2. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

4ª SEMANA

Tema 2. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

5ª SEMANA

Tema 3. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

6ª SEMANA

Tema 3. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

7ª SEMANA

Tema 3. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

8ª SEMANA

Tema 4. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los

contenidos. 6 horas no presenciales.

9ª SEMANA

Tema 4. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

10ª SEMANA

Tema 5. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

11ª SEMANA

Tema 5. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

12ª SEMANA

Tema 6. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

13ª SEMANA

Tema 7. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

14ª SEMANA

Tema 8. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

15ª SEMANA

Tema 8. 3 horas teóricas presenciales.

Realización de lecturas, casos u otras actividades prácticas. 1 hora práctica presencial.

Búsqueda de información, resolución de casos, realización de trabajos y/o estudio de los contenidos. 6 horas no presenciales.

Esta temporalización de tareas y actividades estará sujeta a las circunstancias en las que se desarrolle la docencia y al grado de aprendizaje de los estudiantes.

Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.

A continuación se relacionan los recursos a utilizar por los alumnos en los contextos profesionales:

-Apuntes elaborados por los profesores.

-Biblioteca y hemeroteca.

-Recursos bibliográficos electrónicos disponibles en la ULPGC.

-Ordenadores e internet en los laboratorios informáticos y ordenadores de la ULPGC.

Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.

Los resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar el estudiante se corresponden con el desarrollo de las competencias que se pretenden potenciar con la impartición de esta asignatura asociadas a cada una de las tareas.

R1: Desarrollar la capacidad y habilidades para ejecutar los procesos operativos relacionados con los procesos de check in y check out (CN1,CN2, CN3,CG4,CG8,CG13,CG14, CE5,CE18,CEA1,CEA2).

R2: Identificar y conocer las funciones directivas propias del área de alojamientos (CN3,CG8,CG11,CE18,CEA1,CEA2,CEA3,CEA4).

R3: Conocer y saber aplicar los principios del revenue management para maximizar la ocupación hotelera (CN1.CN3,CG4,CG6,CG8,CG11,CG12,CG13,CE22, CG9).

R4: Conocer y aplicar la comercialización de los hoteles a través de diferentes canales de comercialización tradicionales y a través de internet (CN3,CG8,CG11,CG12,CE22).

R5: Desarrollar la capacidad y habilidades para gestionar el departamento de pisos (CN1,CN2,CG4,CG6,CG8,CG12,CG13,CG14,CE13,CEA4).

R6: Conocer e identificar los diferentes informes de ocupación, informes de producción, informes de auditoría nocturna, informes de pisos y otros informes del departamento de alojamientos (CG11,CE13,CE22,CEA1,CEA2,CEA3,CEA4,CG9).

R7: Ser capaz de resolver problemas operativos del departamento de alojamientos con iniciativa, capacidad de análisis y adaptación a las nuevas situaciones (CN1,CN2,CN3,CG4,CG6,CG8,CG9,CG11,CG12,CG13,CG14,CE18,CE5,CEA1,CEA2).

Plan Tutorial

Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

Se realizará una atención individualizada al estudiante en las sesiones presenciales tanto teóricas como prácticas y tutoriales, recogiendo las evidencias que se consideren oportunas. En total se realizarán 163.1 horas de tutorías repartidas en 40 semanas que equivalen a 4.08 horas de tutorías a la semana. Al inicio del semestre se especificarán los horarios de tutorías para cada semestre.

Siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, aquellos alumnos en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12.3 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura.

Atención presencial a grupos de trabajo

Los profesores realizarán una atención a los distintos grupos de estudiantes conformados para la realización de trabajos y actividades, recogiendo las evidencias que se consideren oportunas.

Si por circunstancias excepcionales sobrevenidas por la crisis COVID-19 se tiene que recurrir a la docencia no presencial, la atención presencial a grupos de trabajo se realizará de manera virtual con los medios disponibles en la ULPGC y con los recursos informáticos de los que disponen los profesores en su lugar de residencia.

Atención telefónica

La atención al estudiante se canalizará principalmente por las tutorías presenciales y/o virtuales.

Atención virtual (on-line)

Los profesores realizarán una atención individualizada al estudiante y/o a los distintos grupos a través de las herramientas disponibles en el Campus Virtual de la ULPGC, evitándose cualquier otro medio electrónico de comunicación.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Juana Teresa Aguiar Quintana (COORDINADOR)

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458114 **Correo Electrónico:** teresa.aguiar@ulpgc.es

Dr./Dra. Yazmina Gloria Araujo Cabrera

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458145 **Correo Electrónico:** yazminagloria.araujo@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] Successful case studies in the Canary island' tourism industry /

edited by Teresa Aguiar Quintana, Rosa M. Batista Canino.

Cambridge Scholars,, Newcastel : (2017)

9781443891295

[2 Básico] Hotel front office management /

James A. Bardi.

John Wiley & Sons,, New Jersey : (2011) - (5th ed.)

978-0-470-63752-4

[3 Básico] Gestión de producción de alojamientos y restauración /

José a. Dorado, Diego Estepa, Pedro E. García.

Síntesis,, Madrid : (2001) - ([1ª ed., 7ª reimp.].)

847738097X

[4 Básico] An introduction to revenue management for the hospitality industry: principles and practices for the real world /

Kimberly A. Tranter, Trevor Stuart-Hill, Juston Parker.

Pearson Prentice Hall,, Upper Saddle River, N.J : (2009)

978-0-13-188589-9

[5 Básico] Managing front office operations /

Michael L. Kasavana ; Richard M. Brooks.

Educational Institute of American Hotel & Lodging Association,, Lansing [MI] : (2005) - (7th ed.)

0866122656

[6 Básico] Casos de éxito turístico en Canarias /

Teresa Aguiar Quintana, Rosa Mª Batista Canino.

Síntesis,, Madrid : (2015)

978-84-907716-7-9

[7 Básico] 100 soluciones a 50 problemas para la gestión turística de empresas en Iberoamérica: Manual de Casos reales

Teresa Aguiar Quintana y Rosa María Batista Canino

- (2019)

978-84-9171-365-4

[8 Recomendado] Front office operations and management /

Ahmed Ismail.

Delmar,, Albany : (2002)

0766823431

[9 Recomendado] El liderazgo y la calidad en el sector hotelero /

Teresa Aguiar Quintana.

Fundación FYDE-CajaCanarias,, Santa Cruz de Tenerife : (2002)

8469991019
