UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE *CURSO: 2023/24*

41334 - GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN HOTELEROS E INSTALACIONES

CENTRO: *151 - Facultad de Economia, Empresa y Turismo*

TITULACIÓN: *4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)*

ASIGNATURA: *41334 - GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN HOTELEROS E INSTALACIONES*

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)
4806-Doble Grado en A.D.E. y Turismo - 48866-GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN HOTE - 00

CÓDIGO UNESCO: **TIPO:** *Optativa* **CURSO:** *3* **SEMESTRE:** *2º semestre*

CRÉDITOS ECTS: *6* **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** *6* **INGLÉS:**

SUMMARY

With this subject, the student will achieve a broad level of knowledge about the tools of Information Systems / Information and Communication Technologies (SI / TIC) that are necessary to support the management of the hotel activity. Also, the subject will help the student to obtain a broad vision of the automated management of facilities and maintenance in Hotels. Through it, you can know the different methods of managing these tools and learn the characteristics and functioning of the different types of IS for the hotel management and for the management of the facilities and technical equipment that exist in a hotel.

O1. Know the information and communication technologies currently present in the hotel sector.
O2 Know the reality of technological applications and information systems for management applied in the hotel sector.
O3. To promote an objective and critical nature for the student in order to make decisions aimed at use, application, planning, implementation and management of these technological tools.
O4. Know the particularities of the management of the facilities and technical equipment.
O5 Know the potential of the application of new technologies to the management of facilities.
O6 Know the operations of maintenance, energy saving and security own management of facilities.

REQUISITOS PREVIOS

No son necesarios conocimientos previos específicos para cursar esta asignatura. No obstante, se dan por conocidos ciertos conceptos básicos de organización y dirección de empresas.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

Con esta materia, el alumno alcanzará un grado de conocimiento amplio sobre las herramientas de Sistemas de Información/Tecnologías de la Información y las comunicaciones (SI/TIC) que son necesarias para apoyar la gestión de la actividad hotelera. Asimismo, la materia ayudará al alumno a obtener una visión amplia de la gestión automatizada de instalaciones y mantenimiento en los hoteles. Mediante la misma, se podrán conocer los diferentes métodos de gestión de estas herramientas y aprender las características y el funcionamiento de los distintos tipos de SI para la

gestión hotelera y para la gestión de las instalaciones y equipos técnicos que existen en un hotel.

Competencias que tiene asignadas:

COMPETENCIAS NUCLEARES:
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 pérfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacía 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.
CN4.- Comprometerse activamente en el desarrollo de prácticas profesionales respetuosas con los derechos humanos, así como con las normas éticas propias de su ámbito profesional para generar confianza en los beneficiarios de su profesión y obtener la legitimidad y la autoridad que la sociedad le reconoce.
CN5.- Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.

COMPETENCIAS GENERALES:
CG3.- Creatividad.
CG4.- Iniciativa y espiritu emprendedor.
CG5.- Motivación.
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.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA TITULACIÓN:
CE1.- Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.
CE3.- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
CE4.- Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas.
CE5.- Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
CE6.- Conocer las características de los principales agentes turísticos.
CE7.- Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
CE8.- Analizar las principales tendencias demográficas, económicas, sociales y culturales y su repercusión en el negocio turístico.
CE11.- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
CE12.- Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.
CE13.- Manejar técnicas de comunicación.
CE18.- Conocer el procedimiento administrativo del ámbito de alojamiento.
CE19.- Conocer el procedimiento administrativo del ámbito de restauración.

CE22.- Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)en los distintos ámbitos del sector turístico.
CE23.- Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.
CE27.- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructura e instalaciones turísticas.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA:
CEA1.- Capacidad para comprender la lógica de funcionamiento de los principales SI utilizados por las empresas hoteleras.
CEA2.- Capacidad para analizar y evaluar los SI que sirven de apoyo para la gestión, comercialización y dirección de las empresas hoteleras.
CEA3.- Capacidad para analizar y evaluar soluciones tecnológicas disponibles en el mercado que sirvan de apoyo para la administración y dirección de las empresas hoteleras.
CEA4.- Capacidad para comprender las implicaciones de negocio de los SI y TIC empleados por las empresas hoteleras.
CEA5.- Capacidad para administrar y aplicar los recursos de SI y TIC en las empresas hoteleras.
CEA6.- Capacidad para desarrollar habilidades en el trabajo con las principales aplicaciones de gestión más utilizadas en las empresas hoteleras.
CEA7.- Capacidad para analizar y evaluar los diferentes métodos de gestión aplicables a la gestión de instalaciones y equipos técnicos que existen en un hotel.
CEA8.- Capacidad para comprender las características y el funcionamiento de las distintas instalaciones y equipos técnicos que existen en un hotel.
CEA9.- Capacidad para analizar las políticas de mantenimiento y las medidas específicas para la seguridad y la rentabilidad económica de las empresas hoteleras.
CEA10.- Capacidad para identificar, analizar y evaluar las principales soluciones tecnológicas de inmótica (gestión automatizada de instalaciones) disponibles en el mercado que sirvan de apoyo a la gestión de instalaciones en las empresas hoteleras.

Objetivos:

O1. Conocer las tecnologías de la información y las comunicaciones presentes actualmente en el sector hotelero.
O2. Conocer la realidad de las aplicaciones tecnológicas y sistemas de información para la gestión aplicadas en el sector hotelero.
O3. Fomentar en el estudiante un carácter objetivo y crítico para la toma de decisiones dirigidas al uso, aplicación, planificación, implantación y gestión de estas herramientas tecnológicas.
O4. Conocer las particularidades de la gestión de las instalaciones y equipos técnicos.
O5. Conocer las potencialidades de la aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de instalaciones.
O6. Conocer las operativas de mantenimiento, ahorro energético y seguridad propias de la gestión de instalaciones.

Contenidos:

Descriptores recogidos en la memoria del Título:

- Las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector hotelero.
- Sistemas de información de gestión hotelera.
- Sistemas de información de gestión de alimentos y bebidas.
- Gestión y uso de los sistemas de información.
- Las instalaciones y equipos técnicos y las nuevas tecnologías.
- El mantenimiento.
- El ahorro energético.
- La autoprotección.

Estos descriptores se estructuran en esta asignatura en los siguientes temas:

Tema 1. Sistemas de información de gestión hotelera.
Tema 2. Sistemas de información de gestión de alimentos y bebidas.
Tema 3. Planificación y gestión de los sistemas de información en el sector hotelero.
Tema 4. Gestión de instalaciones en el sector hotelero.
Tema 5. El mantenimiento y el ahorro energético.
Tema 6. La seguridad en la gestión de instalaciones.

Metodología:

La metodología docente que será utilizada en la docencia presencial para la consecución de los objetivos planteados en esta materia y para la asimilación de contenidos y competencias de la misma, incluirá la utilización de los siguientes métodos de enseñanza-aprendizaje:

- Clases magistrales, para introducir los principales contenidos de cada tema que se incluye en el programa de la asignatura.
- Resolución de actividades prácticas en aula de clase presencial. Estas actividades prácticas de aula estarán basadas en el análisis de lecturas de temas de actualidad relacionados con distintos aspectos de contenido de la materia y/o en la resolución de problemas y análisis de casos.
- Resolución de actividades prácticas en aula de informática.
- Conferencias de profesionales en el aula de clase y/o 1 visita a un hotel o empresa de alojamiento o a un centro o laboratorio turístico de I+D+I con la finalidad de conocer la gestión y uso de los SI/TIC en la gestión de las instalaciones y mantenimiento.
- Tutorías.
- Trabajo autónomo del/ de la estudiante.

Evaluacion:

Criterios de evaluación

C1. Identificar correctamente las tecnologías que se pueden aplicar en la empresa hotelera para incorporar innovaciones en procesos y productos turísticos. (O1, O2, O3). Fuente de evaluación: Examen y/o Actividades prácticas y/o Participación.
C2. Identificar correctamente las áreas y procesos de gestión que son susceptibles de ser automatizadas por el Sistema de Gestión Hotelera (MIS o PMS). (O1, O2, O3). Fuente de evaluación: Examen y/o Actividades prácticas y/o Participación.
C3. Analizar adecuadamente las funciones y procesos del área de alimentos y bebidas que son susceptibles de ser automatizadas por el Sistema de Gestión Hotelera (MIS o PMS). (O1, O2, O3). Fuente de evaluación: Examen y/o Actividades prácticas y/o Participación.
C4. Realizar diagnósticos estratégicos de la situación actual de los sistemas y tecnologías de información y comunicación en las empresas turísticas. (O1, O2, O3). Fuente de evaluación: Examen y/o actividades prácticas y/o Participación.
C5. Evaluar certeramente las estrategias de gestión de recursos tecnológicos en las empresas turísticas. (O1, O2, O3). Fuente de evaluación: Examen y/o Actividades prácticas y/o Participación.
C6. Analizar con detalle Planes de gestión medioambiental sostenibles y programas de eficiencia energética de hoteles. (O4, O5, O6). Fuente de evaluación: Actividades prácticas y/o participación.
C7. Realizar propuestas de mejora en la gestión de instalaciones de los hoteles a través de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación. (O4, O5, O6). Fuente de evaluación:Examen y/o actividades prácticas y/o participación.
C8. Evaluar las medidas de seguridad establecidas por los hoteles y proponer medidas que mejoren

la seguridad de equipos, instalaciones, clientes y empleados. (O4, O5, O6). Fuente de evaluación: Examen y/o actividades prácticas y/o Participación.

Sistemas de evaluación

La evaluación de esta asignatura en el sistema de docencia presencial girará en torno a los siguientes apartados:

Pruebas de conocimiento (2 pruebas objetivas opcionales liberatorias) y examen final de convocatoria oficial): que podrán incluir cuestiones de contenido tipo test, cuestiones de análisis, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos, etc.
Observación indirecta (pruebas prácticas en aula de clase y en aula de laboratorio de informática): tales como resolución de problemas, discusión de casos, debates en el aula, comentarios de textos, test sobre temas, resumenes y comentarios de texto sobre conferencias de profesionales invitados y/o visitas realizadas a hoteles por los/las alumnos/as, trabajos realizados en el aula de informática, etc.
Observación directa (Asistencia al 60% de las sesiones de clase y Participación activa durante las sesiones de clase).

En las distintas convocatorias del curso (ordinaria, extraordinaria y especial), el/la alumno/a realizará un examen escrito. La nota alcanzada en este examen se sumará a la nota acumulada que haya obtenido el/la alumno/a (en concepto de: dossier de actividades prácticas en aula de informática, actividades prácticas en aula de clase, asistencial al 60% de las sesiones de clase y participación activa en clase durante el cuatrimestre de impartición de la asignatura) siempre que haya alcanzado una nota mínima de 2 sobre 4, el equivalente a una calificación de 5 necesaria para aprobar el examen de la asignatura.

La calificación de la parte práctica de la asignatura será válida para las tres convocatorias del curso, con independencia de la calificación alcanzada en dichas prácticas.

La realización de las actividades prácticas de aula de informática y de aula de clase no tendrá carácter liberatorio a efectos de los contenidos del examen teórico-práctico. Estas pruebas practicas y/o actividades prácticas sólo se podrán realizar y entregar durante el periodo de impartición de la asignatura, en el segundo cuatrimestre.

Este sistema de evaluación se establecerá para todas las convocatorias del curso académico, si bien se podrá modificar para ajustarse a determinadas situaciones excepcionales de los/as estudiantes, siempre atendiendo a las situaciones contempladas en la normativa reguladora (Art. 26 del Reglamento de Evaluación).

Los estudiantes que participan en programas de movilidad, podrán presentarse en cualquiera de las convocatorias optando al 100% de la calificación (Artículo 44.2. Reglamento de Movilidad de Estudios con Reconocimiento Académico de la ULPGC), tanto si la asignatura se contempla en su acuerdo académico y no hubieran sido superada en destino o estuviera calificada como no presentada, como si no está incorporada al citado acuerdo (artículo 42 Reglamento de Movilidad de Estudios con Reconocimiento Académico de la ULPG). De encontrarse en esta situación, deben ponerse en contacto con el/la coordinado/ra para que les indique la forma de alcanzar la máxima calificación.

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 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura. En este sentido, los estudiantes deberán solicitar dicha exclusión en los periodos habilitados por la Administración de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo al principio de cada semestre.

Para el caso de los estudiantes en 6ª y 7ª convocatoria, aunque no hayan solicitado expresamente la exclusión de la evaluación continua pero no hayan superado la totalidad de la asignatura por este procedimiento, el estudiante deberá presentarse a un examen final de la asignatura completa en esa misma convocatoria que deberá ser evaluado por un tribunal.

Criterios de calificación

Esta materia se evaluará en base a una puntuación que oscilará entre 0 y 10. La calificación global de la misma se deducirá de los siguientes conceptos y en sus respectivas proporciones:

- Examen final teórico-práctico (a celebrar en la fecha de convocatoria oficial): representa un 40% de la nota final. No obstante, el/la estudiante tiene la opción de realizar durante el cuatrimestre de clase 2 pruebas objetivas liberatorias relacionadas con cada una de las dos partes de la materia. Estas dos pruebas objetivas tendrán un carácter opcional y estarán relacionadas con cada una de las dos partes del contenido teórico del proyecto docente de la asignatura: Ambas representan un 40% de la nota total de la asignatura (20% la primera prueba y 20% la segunda prueba) y su valor es equivalente al 40% del examen de la convocatoria oficial ordinaria de la asigntura. La superación de cada una de las 2 pruebas objetivas liberatorias requiere que el/la alumno/a obtenga una nota mínima de 5 sobre 10 en cada una de ellas para superar los contenidos de la primera y segunda parte de la asignatura. En caso de que el alumno/a no alcance esa nota mínima, se verá obligado a acudir al examen final de la asignatura de la convocatoria ordinaria con la parte o partes que no haya superado previamente durante el cuatrimestre.

Para obtener la calificación de la parte práctica de la asignatura se agregarán las puntuaciones referidas a la realización del dossier de actividades prácticas de aula de informática (un máximo de 4 actividades, una por cada dos temas del proyecto docente de la asignatura, con la excepción del tema1 en el que se fijarán dos actividades prácticas de aula de informática para que el alumno pueda obtener una visión amplia de las tecnologías de información y comunicación más emergentes que se están aplicando en los hoteles en la actualidad), un dossier de actividades de aula (un máximo de 4 actividades) asistencia como mínimo al 60% de las sesiones de clase y participación activa en clases teóricas y prácticas.

Para obtener la calificación final promediando los criterios anteriores se requiere: (a) Que el/la alumno/a obtenga un mínimo de 5 puntos sobre 10 en la realización del examen final teórico-práctico. Asimismo, los criterios de valoración del examen serán especificados en la fecha de celebración del mismo. En el caso de no superar el examen, la nota final que se incluiría en el acta de la convocatoria ordinaria será la nota alcanzada en el examen por el alumno; (b) se ha de acreditar la asistencia a un mínimo del 60% de las sesiones de clase para poder superar la asignatura.

La calificación final debe alcanzar un mínimo del 50% de la nota (5 puntos sobre 10) para superar la asignatura.

La calificación que aparecerá finalmente en el acta de la convocatoria ordinaria, si el/la alumno/a no ha superado previamente las dos pruebas objetivas liberatorias, será la nota que obtenga en el examen de la convocatoria oficial ordinaria.

En el caso de los/as alumnos/as que se hayan presentado y superado las dos pruebas objetivas liberatorias, realizadas antes de la fecha del examen de la convocatoria oficial ordinaria, la nota que se reflejará en el acta correspondiente a la convocatoria ordinaria será la suma de la nota media alcanzada en ambas pruebas objetivas liberatorias, a la que se agregará la nota acumulada en la parte práctica de la asignatura en concepto de dossier de actividades prácticas de aula de informática, actividades prácticas de aula de clase, asistencia y participación activa en las sesiones de clase.

- Actividades prácticas en aula de informática: Dossier de actividades prácticas en aula de informática, que suponen un 30% de la calificación total de la asignatura. Los/as alumnos realizarán un número máximo de 4 actividades prácticas (1 por cada 2 temas, excepto en el caso del Tema 1 donde se fijaran 2 actividades) en el aula de informática, a las que se les asignará la misma ponderación a cada una de ellas y serán realizadas en grupos y/o individualmente, en función de las especificaciones que establezca el/la profesor/a de la asignatura. Estas especificaciones serán publicadas en la página de la asignatura en el Campus Virtual en función de la programación establecida para la asignatura.

- Actividades de aula: Dossier de actividades de aula, que suponen un 20% de la calificación total de la asignatura. Estas actividades estarán relacionadas con aspectos de interés y de actualidad de los contenidos teóricos de la asigantura. Se realizarán un número máximo de 4 actividades de aula, a las que se les asignará la misma ponderación a cada una de ellas y podrán ser realizadas en grupo y/o individualmente, según las especificaciones que establezca el/la profesor/a de la asignatura. Estas especificaciones serán publicadas en la página de la asignatura en el Campus Virtual en función de la programación fijada para la asignatura.

- Participación activa del /la estudiante en clase). Este criterio representa un 5% de la calificación total de la asignatura. Se asignará un máximo de 1

punto a aquellos estudiantes que cumplan con un nivel de asistencias a clases de un 60% y hayan evidenciado una participación activa en las sesiones teóricas y prácticas de la asignatura.
La nota acumulada por el/la estudiante en concepto de evaluación continua (parte práctica) se mantendrá durante todas las convocatorias del presente curso académico y se guardará durante los dos siguientes cursos académicos..

En el caso de alumnos/as que no se presenten al examen de la convocatoria oficial ordinaria y tengan nota acumulada por la asistencia regular (como mínimo el 60 % de las sesiones) y el trabajo por evaluación continua realizado durante el cuatrimestre, la nota final que les aparecerá en el acta de la asignatura se corresponderá con la nota acumulada en concepto de dossier de actividades prácticas en aula de informática y participación activa en clase.

- Participación activa:10

% de la calificación total de la asignatura.

Para que se pueda tener en cuenta la nota por participación activa en el desarrollo de las actividades realizadas durante el cuatrimestre es necesario que el/la alumno/a haya asistido como mínimo al 60% de las sesiones de clase. En caso de que su nivel de asistencia sea inferior al mínimo exigido no se le incluirá esta nota en su calificación final.

La participación activa se evaluará en función de las intervenciones realizadas por los alumnos en clase y en función del trabajo activo realizado en las sesiones teóricas y prácticas tanto de aula como en el aula de informática.

Para obtener la calificación de la parte práctica de la asignatura se agregarán las puntuaciones referidas a la realización del dossier de actividades prácticas de aula de informática y la participación activa en las sesiones de clases.

Para obtener la calificación global de aprobado en esta materia promediando los criterios anteriores, es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final teórico-práctico o un mínimo de cinco puntos sobre diez en cada una de las dos pruebas objetivas liberatorias de la materia.

Los criterios de valoración del examen y de las dos pruebas objetivas liberatorias serán especificados en las fechas de celebración del examen oficial y de las 2 pruebas objetivas liberatorias. En el caso de estas últimas, se realizarán durante el cuatrimestre antes de la fecha fijada para el examen de la convocatoria oficial ordinaria.

No obstante, es conveniente aclarar el carácter opcional de las pruebas liberatorias que no obligan a los/las alumnos/as a realizar las mismas. Así, los/as alumnos que decidan no presentarse a las pruebas objetivas liberatorias podrán presentarse directamente al examen de la convocatoria oficial ordinaria de la asignatura.

La realización del dosier de actividades prácticas de aula de informática y de aula de clase no tendrán carácter liberatorio a efectos del contenido del examen teórico-práctico y solo podrán realizarse y entregarse durante el cuatrimestre de impartición de la asignatura.

La nota acumulada por los conceptos de: dossier de actividades prácticas en aula de informática, dossier de activdades de aula y participación activa, se mantendrá en las distintas convocatorias de este curso académico (ordinaria, extraordinaria y especial) asociadas a este proyecto docente.

Estos criterios de evaluación se mantendrán para todas las convocatorias del curso actual.

Los/as estudiantes de intercambio entrantes que se incorporen tarde a la asignatura y no puedan asistir a un mínimo del 60% de las sesiones prácticas, serán evaluados mediante el examen escrito (40%) más un trabajo individual adicional (60%: Informe 40% y presentación y exposición individual del trabajo 20%). Para acceder a esta evaluación deberán acreditar documentalmente su situación ante el Decano (Art. 26 del Reglamento de Evaluación. Los estudiantes de intercambio salientes deben remitirse al Art. 48 del Reglamento de Movilidad de esta Universidad.

A la nota final de la convocatoria ordinaria y con un mínimo de calificación de aprobado 5, se le podrá sumar una puntuación extra de hasta un punto por la participación del alumnado en charlas y conferencias organizadas desde el Centro y relacionadas con la materia impartida en esta asignatura que el equipo docente de la asignatura haya recomendado.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

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

Tareas y Actividades en un contexto científico:

- Búsqueda de información en la Biblioteca Universitaria, recursos electrónicos, revistas, periódicos, informes, etc.
- Elaboración y redacción de un trabajo escrito en formato académico.
- Análisis y toma de decisiones en problemas relacionados con la gestión de los SI y la gestión de instalaciones en los hoteles.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

- Realización de casos, actividades y otras prácticas orientadas a identificar y proveer soluciones a problemas relacionados con: A) la gestión de los Sistemas y Tecnologías de información y comunicación y, B) con la gestión de instalaciones en el ámbito de una empresa hotelera, donde se requiere la aplicación de los contenidos teóricos de la asignatura.

Tareas y actividades en un contexto institucional:

- Identificación y análisis de soluciones a problemas profesionales en una determinada empresa hotelera, basándose en la realización de entrevistas a expertos o profesionales.
- Asistencia a jornadas, seminarios y conferencias presenciales en el escenario de docencia presencial y online en el escenario de docencia no presencial.
- y/o Visitas a empresas (escenario docencia presencial)

Tareas y actividades en un contexto social:

- Reuniones en grupo, presenciales y no presenciales para el desarrollo del trabajo en grupo y las actividades prácticas que precisen su realización en grupo.
- Establecer vínculos con el entorno socioeconómico.
- Entrevistas a expertos o profesionales del sector turístico.
- Exposiciones en grupo de trabajo y/o actividades prácticas.

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 teórica 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 l
TEMA 1. 3 horas 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 1. 3 horas 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 1. 3 horas 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 2. 3 horas 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 2. 3 horas 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 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 3. 3 horas 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 3. 3 horas 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 4. 3 horas 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 4. 3 horas 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 5. 3 horas 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 5. 3 horas 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 6. 3 horas 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 6. 3 horas 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.
HORAS DE EVALUACIÓN: 8 horas presenciales de exámenes de convocatorias oficiales.

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

Documentación elaborada por la profesora coordinadora de la asignatura (presentaciones de temas, apuntes relacionados con los contenidos, casos y especificaciones del trabajo y actividades prácticas, otros recursos en Internet relacionados con artículos de revistas profesionales y links de blogs, vídeos o webs relacionados con el sector de alojamiento, que complementen el conocimiento de los contenidos de los temas del proyecto docente de la asignatura).
- Bibliografía referenciada en el proyecto docente de esta asignatura.
- Biblioteca y hemeroteca virtual.
- Recursos bibliográficos disponibles en la ULPGC.
- Ordenadores e Internet en los laboratorios informáticos de la Universidad o personales/propios del alumno.
- Software disponible en los laboratorios informáticos y ordenadores de la ULPGC.

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

Al completar esta asignatura, se espera que el alumno sea capaz de alcanzar los siguientes resultados:

R1. Tener un conocimiento amplio de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC?s) más utilizadas por las empresas hoteleras para desarrollar su actividad de gestión de alojamiento y el servicio de restauración (CN1, CN2, CN3, CG3, CG5, CG11, CG12, CG13, CG14, CE7, CE13, CE22, CEA3, CEA4, CEA5, CEA6).
R2. Obtener una visión completa del funcionamiento del Sistema de Información de Gestión (MIS o PMS) de un Hotel para facilitar la gestión del servicio de alojamiento y restauración a los clientes (CN1, CN2, CN3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE1, CE3,

CE5, CE6, CE12, CE13, CE18, CE19, CEA1, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5, CEA6).
R3. Identificar efectivamente el modo en que los hoteles pueden añadir valor a la actividad que desarrollan a través de la aplicación de las TIC y los SI que emplean para mejorar la calidad del servicio al cliente por la vía de la innovación en procesos, productos y nuevos modelos de negocios turísticos (CN1, CN2, CN3, CG3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CEA22, CEA1, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5, CEA6).
R4. Realizar análisis y evaluaciones de las TIC y SI empleados por un hotel para identificar necesidades de infraestructura tecnológica y necesidades de información que ayuden al hotel a mejorar la gestión de la información, la infraestructura tecnológica y sus procesos de gestión (CN1, CN2, CN3, CG3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE3, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CE22, CE23, CE27, CEA1, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5, CEA6)..
R5. Conocer las metodologías y técnicas más empleadas para definir la estrategia de gestión de TIC/SI más adecuada por la que debe optar el hotel para gestionar la infraestructura tecnológica que va a servir de soporte al MIS o PMS de un hotel (CN1, CN2, CN3, CG3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE3, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CE22, CE27, CEA1, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5, CEA6).
R6. Conocer las principales fuentes de información que ayuden al alumno a mantenerse informado de las nuevas tendencias tecnológicas y valorar su posible aplicación en el entorno de trabajo de un hotel (CN1, CN2, CN3, CN4, CN5, G3, CG4, CG5, CG6, CG9, CG11, CG12, CG13, CE1, CE3, CE4, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CE22, CE27, CEA1, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5, CEA6).
R7. Obtener una visión comprensiva del área de gestión de instalaciones técnicas de un hotel y de las posibilidades de aplicación de las TIC para mejorar el servicio que se ofrece al cliente y mejorar la eficiencia en el uso de las instalaciones (CN1, CN2, CN3, CG3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE1, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CE22, CE23, CE27, CEA1, CEA3, CEA4, CEA5, CEA7, CEA8, CEA9, CEA10).
R8. Comprender la importancia de los aspectos que se incluyen en el plan de gestión medioambiental de un hotel y las implicaciones que tiene para mejorar la eficiencia energética y la sostenibilidad medioambiental de la actividad hotelera y del servicio que se ofrece al cliente (CN1, CN2, CN3, CG3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE1, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CE22, CE23, CE27, CEA1, CEA3, CEA4, CEA5, CEA7, CEA8, CEA9, CEA10).
R9. Comprender la importancia de los planes de seguridad que fijan los hoteles para preservar la seguridad de las instalaciones, de sus clientes y sus empleados, y analizar el modo en que se pueden aplicar las TIC para facilitar la gestión de la seguridad a través del MIS o PMS hotelero (CN1, CN2, CN3, CG3, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG11, CG12, CG13, CG14, CE1, CE5, CE6, CE7, CE11, CE12, CE13, CE18, CE19, CE22, CE23, CE27, CEA1, CEA3, CEA4, CEA5, CEA7, CEA8, CEA9, CEA10).

Plan Tutorial

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

La atención individual personalizada al estudiante mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello, tanto a nivel presencial (en el despacho del profesor/a responsable del grupo de teoría o de los grupos de prácticas en aula de informática) como a nivel online (mediante videollamada a través de Teams). Con esta finalidad se fijarán 6 horas de tutoría a la semana, y se distribuirán en 40 semanas en las que se desarrollarán las mismas. El horario de tutorías lo comunicará la profesora coordinadora de la asignatura a principios del segundo cuatrimestre en el tablón de anuncios de su despacho y también se publicará en la página de la asignatura en el

Campus Virtual. La asistencia a tutorías, requiere que el alumno solicite cita previa a la profesora/or del grupo correspondiente (grupo de teoría o grupos de prácticas) a través de tutoría privada en el espacio de la asignatura en el Campus Virtual de la ULPGC para que se le pueda asignar fecha y hora de atención en tutorías (presencial u online).

La profesora coordinadora y el profesor de prácticas supervisarán el trabajo del alumno y de los grupos conformados con el plan de actividades prácticas en las sesiones presenciales, tanto teóricas (profesora responsable del grupo de teoría) como prácticas (profesor/a responsables de los grupos de prácticas en aula de informática) y también en tutorías dentro del horario que se especifique para las mismas, y solicitará la recogida de evidencias relacionadas con el trabajo del alumno que estime oportunas durante el cuatrimestre.

Los estudiantes que se encuentren en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria y hayan renunciado a la evaluación continua en los plazos establecidos al efecto, tienen derecho a un plan de acción tutorial en los términos recogidos en el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo disponible en la página web de la Facultad en el apartado Estudiantes.

Atención presencial a grupos de trabajo

La atención presencial a grupos de trabajo mediante el sistema de tutorías presenciales se realizará en el horario previsto para ello en el despacho de la profesora/or del grupo de teoría o práctica o según necesidades en el aula de clase o en el aula del laboratorio de informática. En caso de que el grupo opte por la asistencia a tutoría en el despacho de la/el profesora/or, deberá contactar previamente con ésta/e a través de la tutoría virtual para solicitar cita previa en fecha y hora de la tutoría presencial.

Atención telefónica

La atención al estudiante se realizará principalmente a través de las tutorías presenciales y virtuales. En esta asignatura no se realizará atención telefónica.

Atención virtual (on-line)

La/El profesora/or realizará una atención individualizada al estudiante y a los distintos grupos de trabajo establecidos a través de las herramientas disponibles en el Campus Virtual de la ULPGC, siendo este (el Campus virtual a través de tutoría privada) el único medio electrónico de comunicación profesora/or-alumnos que se recomienda utilizar para hacer consultas y aclarar dudas relacionadas con las actividades prácticas de aula de informática y/o de aula de clase o con los contenidos del temario de la asignatura. .

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

D/Dña. Vicente Efigenio Mena Santana *(COORDINADOR)*

Departamento: *240 - SEÑALES Y COMUNICACIONES*

Ámbito: *800 - Teoría De La Señal Y Comunicaciones*

Área: *800 - Teoría De La Señal Y Comunicaciones*

Despacho: *SEÑALES Y COMUNICACIONES*

Teléfono: *928452982* **Correo Electrónico:** *vicenteefigenio.mena@ulpgc.es*

Dr./Dra. Antonia María Gil Padilla

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458158 **Correo Electrónico:** antoniamaria.gil@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] Sistemas de información para la gestión /

Antonia María Gil Padilla.

Universidad de Las palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Planificación y Calidad,, Las Palmas de Gran Canaria : (2006)

84-96718-18-2

[2 Básico] Gestión de instalaciones y mantenimiento /

Daniel F. Celis Sosa.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Ordenación Académica y EEES,, [Las Palmas de Gran Canaria] : (2007)

978-84-96718-49-4

[3 Básico] e-Tourism: information techonology for strategic tourism management /

Dimitrios Buhalis.

Prentice Hall,, London [etc.] : (2003)

0-582-35740-3

[4 Básico] Competencias digitales b¿sicas

S¿nchez Morales, Mart¿n

Marcombo - (Primera edici¿n)

978-84-267-3453-2

[5 Recomendado] La gestión de los sistemas de información en la empresa: teoría y casos prácticos /

Sixto Jesús Arjonilla Domínguez ; José Aurelio Medina Garrido.

Pirámide,, Madrid : (2009) - (3ª ed.)

978-84-368-2301-1