Universidad Zaragoza

Curso Académico: 2022/23

29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento

Información del Plan Docente

Año académico: 2022/23
Asignatura: 29144 - Organización de empresas y servicios de alojamiento
Centro académico: 177 - Escuela Universitaria de Turismo
Titulación: 445 - Graduado en Turismo
Créditos: 3.0
Curso: 4
Periodo de impartición: Segundo semestre
Clase de asignatura: Optativa
Materia:

1. Información Básica

1.1. Objetivos 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 la organización y gestión de las empresas y servicios de alojamiento.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/), de tal manera que la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura proporciona capacitación y competencia para contribuir en cierta medida a su logro:

- Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
- Objetivo 10: Reducción de las desigualdades.
- Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles.

1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asginatura 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 procucción, en la que ya se dedicaba un capítulo importante a los procesos de producción en las empresas de alojamientos.

1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

No se requiere ningún comocimiento 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.

2. Competencias y resultados de aprendizaje

2.1. Competencias

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

Competencias básicas y generales:

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CG1 - Conocer los fundamentos y las metodologías científicas adecuadas

CG2 - Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

CG3 - Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante.

CG4 - Iniciativa y espíritu emprendedor.

CG5 - Motivación por la calidad, la innovación y la responsabilidad social corporativa.

CG6 - Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motivar, de conformidad con los principios de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, accesibilidad universal de las personas con discapacidad y con los valores democráticos propios de una cultura de la paz.

Competencias específicas:

CE3 - Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio

CE5 - Tener una marcada orientación de servicio al cliente

CE6 - Conocer los agentes turísticos

CE7 - Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación

CE9 - Emprender proyectos empresariales turísticos

CE13 - Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas

CE23 - Conocer y comprender los procedimientos operativos del ámbito de actuación de las empresas y actividades turísticas

CE25 - Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

2.2. Resultados de aprendizaje

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

Identificar, analizar y resolver los problemas planteados tomando decisiones y jugando un papel determinado en el seno del equipo

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.

Elaborar una síntesis de los contextos descritos en las lecturas

Resolver problemas/ejercicios y casos prácticos.

2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

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.

3. Evaluación

3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

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

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, y para ello se exige la **participación activa presencial**, para poder 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. Algunas actividades se llevarán a cabo de forma individual, otras por parejas o por grupos.También se pedirá la exposición en clase en algunos casos. Para la valoración del portafolio será necesario entregar en plazo al menos un 80% de estas prácticas. La ponderación del portafolio será de un **50%**. La mayoría de las actividades del portafolio se realizarán en el aula.

Solo se podrá alcanzar la máxima calificación en este apartado si se entregan el 100% de las prácticas.

- 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 (**50%**).

Es necesario alcanzar una nota mínima de 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 (por decisión personal, por no poder asistir a las clases, etc.) realizarán 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.**

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)

Si se produjera la suspensión de actividades docentes presenciales, los cambios que debieran hacerse se introducirán en la guía a través de una adenda docente.

4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

4.1. Presentación metodológica general

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

- Clase expositivo-participativa.

- Actividades individuales y/o grupales.

-Trabajos prácticos.

- Examen.

4.2. Actividades de aprendizaje

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

- Clase presencial y presentación de trabajos de grupo.

-Taller-trabajo en grupo, resolución de casos prácticos.

- Prueba escrita de conocimientos y estudio teórico y práctico.

4.3. Programa

Temario de la asignatura

TEMA 1. Concepto y tipos de empresas de alojamiento

TEMA 2. Características y objetivos de la empresa hotelera

TEMA 3. La organización del hotel

TEMA 4. Departamento de recepción: reservas

TEMA 5. Departamento de recepción: mostrador

TEMA 6. Departamento de facturación

TEMA 7. Departamento de pisos

4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La asignatura se imparte en el segundo semestre del curso y el calendario será el previsto por la Universidad.

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

La asignatura se imparte en el segundo semestre del curso, y se seguirá el calendario fijado por la Universidad de Zaragoza.

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.

4.5. Bibliografía y recursos recomendados

http://psfunizar10.unizar.es/br13/egAsignaturas.php?codigo=29144