



Universidad  
de Alcalá

# GUÍA DOCENTE

## GESTIÓN HOTELERA

**Doble Grado en Turismo y  
Administración y Dirección de  
Empresas (G452)  
Universidad de Alcalá**

**Curso Académico 2022/2023**  
**Cuarto/Quinto Curso – Primer**  
**Cuatrimestre**

## GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	<b>Gestión Hotelera</b>
Código:	<b>680037</b>
Titulación en la que se imparte:	<b>Doble Grado en Turismo y ADE G452</b>
Departamento y Área de Conocimiento:	<b>Economía Economía Aplicada</b>
Carácter:	<b>Optativa</b>
Créditos ECTS:	<b>6</b>
Curso y cuatrimestre:	<b>Cuarto Curso. Primer Cuatrimestre</b>
Profesorado:	María José Aguirregoitia Moro Luis Felipe Mendieta Peñalver José María López Morales María Jesús Such Devesa (Coordinadora)
Horario de Tutoría:	<b>A convenir con el profesor previa petición por e-mail.</b> <a href="mailto:jose.aguirregoitia@uah.es">jose.aguirregoitia@uah.es</a> <a href="mailto:luis.mendieta@uah.es">luis.mendieta@uah.es</a> <a href="mailto:josem.lopez@uah.es">josem.lopez@uah.es</a> <a href="mailto:mjesus.such@uah.es">mjesus.such@uah.es</a>
Idioma en el que se imparte:	<b>Español/Inglés</b>

### 1.a PRESENTACIÓN

Esta asignatura se destina a los estudiantes del cuarto o quinto curso del Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas, impartándose en el primer cuatrimestre.

Teniendo en cuenta que el programa docente diseñado pretende fomentar el aprendizaje activo, diferenciar entre el conocimiento científico y el vulgar, generar un espíritu crítico, así como despertar la curiosidad y la iniciativa intelectual del alumno, se asume que debe realizarse una consideración específica sobre la programación docente de la asignatura Gestión Hotelera: el alumno conoce los principios básicos de la Teoría Económica y maneja el vocabulario básico, científico y especializado aplicable al estudio teórico de la Economía y su aplicación al mundo de la empresa hotelera.

Según lo expuesto, la meta docente puede concretarse en la consecución del objetivo de presentar a los alumnos los principios de gestión de las empresas dedicadas al alojamiento, fundamentalmente hotelero. El conocimiento de la estructura existente

en el sector, condiciona su organización, funcionamiento y relación con el resto de los subsectores.

## 1.b PRESENTATION

Hotel Management is a course dedicated to lodging management principles, particularly for hotel industry. Market structure and hotel industry and its relationships with other economic activities are studied, and also relationships between hotel firms and consumers.

Some of our students are going to be professional workers or entrepreneurs in lodging industry so they need to be familiar with every activity, task and departments on accommodation sector in every kind of firm belonging to it.

### Prerrequisitos y Recomendaciones

Los graduados en Turismo y ADE que van a desarrollar su actividad profesional en el ámbito del Alojamiento contarán con la capacitación profesional necesaria para desarrollar actividades de dirección corporativa o dirección de operaciones en distintos departamentos, con capacidad de coordinar actividades, dirigir equipos, planificar y controlar el buen desarrollo de las diferentes tareas a acometer en cada tipo de establecimiento. Así mismo, el graduado en Turismo y ADE por la UAH podrá responsabilizarse de la gestión económico-financiera del alojamiento, la gestión de recursos humanos, la estrategia comercial del establecimiento o cadena o la dirección de operaciones.

Por ello, el estudiante que opte por Gestión Hotelera debe reconocer en el sector de alojamiento posibles salidas profesionales y debe tener afición por profundizar en el conocimiento de dicho sector de la actividad turística, tanto desde una perspectiva de oferta como de demanda.

Se utilizará la plataforma del Aula Virtual o Blackboard como mecanismo de comunicación entre alumno-profesor y para colgar los materiales, tareas y ejercicios de evaluación, en su caso. Por lo que se recomienda a los alumnos tener actualizada su fotografía en la ficha de alumno disponible en dicha Plataforma.

Se recomienda que el alumno realice un estudio continuado de la asignatura relacionando las distintas lecciones entre sí, esta buena práctica le permitirá reducir a largo plazo el tiempo de estudio invertido mejorando notablemente su eficacia.

Los alumnos deberán acudir a los exámenes provistos de documento acreditativo de su identidad (carnet universitario, DNI, pasaporte).

### ¿Por qué gestión Hotelera en el Doble Grado en Turismo y ADE?

Tal y como se anticipa en materias cursados con anterioridad, la importancia del Turismo como actividad económica es innegable, en especial para países como

España. Cabe esperar que el egresado en Turismo sepa valorar convenientemente la dimensión económica de las actividades turísticas.

El sector hotelero español ha contribuido a la internacionalización de la economía española exportando know how y demostrando su capacidad de competir en un marco económico globalizado en el que resulta fundamental apostar por la innovación y calidad de las instalaciones y servicios para ganar competitividad.

A partir de los conocimientos adquiridos en otras materias, en particular en Estructura del Mercado Turístico y Operaciones y Procesos de Producción I y Operaciones y Procesos de Producción II, en Gestión Hotelera se profundiza en el conocimiento de las distintas tipologías alojativas, en particular de carácter hotelero y su gestión, de forma que el estudiante profundice en el conocimiento y capacidad de análisis de los procesos y operaciones que tienen lugar en los diferentes mercados y subsectores turísticos en torno al alojamiento.

## 2. COMPETENCIAS

El alumno debe ser consciente de que las competencias son una combinación de conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales, etc.), actitudes y valores que capacitarán a un titulado para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado.

Por tanto, tanto en el desarrollo de la asignatura como en los mecanismos de evaluación propuestos no sólo se valorarán conocimientos (a lo que tradicionalmente estamos más acostumbrados) sino también otras habilidades y actitudes que están recogidas en la memoria del Graduado en Turismo por la Universidad de Alcalá.

Todas las asignaturas, por tanto, han de contribuir de una forma y otra a que el alumno adquiera tanto las competencias y conocimientos propios de cada una de las materias como aquellas competencias de carácter más transversal.

Bajo este marco, las competencias a adquirir en esta materia se dividen en dos categorías: genéricas y específicas.

### Competencias básicas:

- CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- 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
- CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética

- CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

#### Competencias generales:

- CG1.- Capacidad para la resolución de problemas del entorno turístico
- CG2.- Capacidad de análisis y síntesis de temas turísticos.
- CG3.- Capacidad de organización y planificación turística.
- CG4.- Habilidad para analizar y buscar información proveniente de diversas fuentes turísticas.
- CG7.- Capacidad para trabajar en equipo y en entornos empresariales de presión.
- CG5.- Capacidad de tomar decisiones económicas y empresariales en el marco turístico.
- CG6.- Compromiso ético en el trabajo.
- CG8.- Capacidad crítica y autocrítica.
- CG9.- Capacidad para comprender la realidad turística.
- CG10.- Capacidad de adaptación a nuevas situaciones en el entorno turístico.
- CG11.- Compromiso social y medioambiental aplicado en el entorno del turismo.
- CG12.- Capacidad de utilizar el idioma inglés para la búsqueda de información y empleo de recursos en ese idioma, y en la elaboración y presentación de actividades académicas

#### Competencias transversales:

- CT1. Adquirir técnicas y habilidades relacionadas con el ejercicio profesional, incluyendo la aplicación de la normativa deontológica que proceda.
- CT2. Conocer los recursos disponibles para el acceso a la información y emplearlos con eficacia.
- CT3. Adquirir destrezas comunicativas orales y escritas en lenguas modernas, tanto en entornos profesionales como en otro tipo de contextos.
- CT4. Comprensión de las ideas y argumentos que se expresan en una lengua extranjera, por escrito y de manera oral, tanto en situaciones cotidianas como en contextos profesionales y especializados.
- CT5. Manejo avanzado de las herramientas ofimáticas utilizadas con mayor frecuencia en un entorno profesional (procesador de textos, bases de datos y hojas de cálculo) y utilización avanzada de programas de comunicación electrónica, navegación y búsqueda de datos (correo electrónico e Internet).
- CT6. Diseño de presentaciones utilizando programas informáticos y capacidad de estructurar la información de manera adecuada y transmitirla con claridad y eficacia, con un conocimiento básico del funcionamiento de las redes de transmisión de datos.
- CT7. Conocer las principales técnicas de dirección, resolución de conflictos, selección laboral y motivación de equipos humanos en un entorno laboral con una utilización de estrategias eficaces en la gestión del tiempo.
- CT8. Planificar y desarrollar una investigación en un determinado campo de estudio, de acuerdo con los requisitos académicos y científicos que le sean propios.
- CT9. Conocer la historia de la Universidad de Alcalá, el funcionamiento de las instituciones europeas y la realidad histórica, social, económica y cultural de los países europeos e iberoamericanos.

#### Competencias específicas:

- CE14. Conocer el procedimiento operativo de los ámbitos de alojamiento, restauración, intermediación turística, transportes, organización de eventos, etc.

## 3. CONTENIDOS

<b>Bloques de contenido</b> (se pueden especificar los temas si se considera necesario)	Total de clases, créditos u horas
Lección 1ª: Generalidades de la industria hotelera española	• 6 horas presenciales
Lección 2ª: La dirección hotelera y sus funciones.	• 3 horas presenciales
Lección 3ª: Departamentos de Atención Directa al Cliente: Recepción y Conserjería	• 6 horas presenciales
Lección 4ª: Departamento de Servicios: Pisos, Lavandería, Restaurante, Cocina y Economato	• 6 horas presenciales
Lección 5ª: Departamentos Auxiliares: Comunicaciones, Mantenimiento, Comercial y Animación Hotelera	• 6 horas presenciales
Lección 6ª: La gestión de la calidad y del medio ambiente en las empresas de alojamiento	• 6 horas presenciales
Lección 7ª: Revenue Management	• 6 horas presenciales
Lección 8ª: Aplicaciones informáticas en la gestión de empresas de alojamiento	• 1,5 horas presenciales
Lección 9ª: Plan de negocio	• 1,5 horas presenciales

El programa de prácticas integra todas las lecciones del programa de teoría, mejorando la comprensión de los conceptos y en ocasiones profundizando sobre el contenido teórico. Las prácticas están constituidas por problemas analíticos y numéricos, así como comentarios críticos que tratan de mejorar la comprensión de los conceptos teóricos explicados y de utilizar los datos disponibles para realizar trabajos de estudio y análisis.

Los ejercicios y problemas se plantean fundamentalmente sobre las siguientes cuestiones:

- 1) La estructura del sector hotelero desde una perspectiva comparada: España e internacional
- 2) Planificación, evaluación y seguimiento en la gestión de un hotel
- 3) Conocer las principales funciones, estructura y organización de los Departamentos de Atención Directa al Cliente.
- 4) Conocer las principales funciones, estructura y organización del Departamento de Servicios.
- 5) Conocer las principales funciones, estructura y organización de los Departamentos Auxiliares.
- 6) Importancia de la calidad en el sector hotelero y de una gestión responsable y sostenible con el medio ambiente.

7) Aprender a manejar las principales herramientas informáticas empleadas en la gestión hotelera: PMS, Channel Management, Motor de reservas, Gestión de Redes Sociales.

8) Aprender a utilizar las principales

9) Desarrollar un plan de negocio.

### Cronograma (Orientativo)

Semana / Sesión	Contenido
01 <sup>a</sup>	• Tema 1
02 <sup>a</sup>	• Tema 1
03 <sup>a</sup>	• Tema 2
04 <sup>a</sup>	• Tema 3
05 <sup>a</sup>	• Tema 3
06 <sup>a</sup>	• Tema 4
07 <sup>a</sup>	• Tema 4
08 <sup>a</sup>	• Tema 5
09 <sup>a</sup>	• Tema 5
10 <sup>a</sup>	• Tema 6
11 <sup>a</sup>	• Tema 6
12 <sup>a</sup>	• Tema 7
13 <sup>a</sup>	• Tema 7
14 <sup>a</sup>	• Temas 8 y 9
15 <sup>a</sup>	• Pruebas finales

#### 4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.- ACTIVIDADES FORMATIVAS

Las estrategias metodológicas para favorecer un aprendizaje activo y duradero de esta materia se detallan a continuación.

*Clases presenciales en grupo grande:*

El alumno dispondrá con antelación suficiente los materiales necesarios para el seguimiento de las clases presenciales (en grupo grande, teóricas) donde los objetivos esenciales son:

- Realizar una presentación de los elementos esenciales sobre el tema.
- Destacar las cuestiones más importantes y resaltar aquellos ítems de aprendizaje de cada uno de los temas que el alumno debe contrastar (en su trabajo autónomo) que ha adquirido.
- Presentar una colección de cuestiones básicas que ligan los análisis de gestión efectuados con la problemática concreta del sector hotelero.

Número de horas aproximado: 21 horas

*Clases presenciales en grupo reducido:*

El alumno deberá desarrollar alguna tarea planteada durante estas sesiones. La clave en las mismas es su participación activa, a través de preguntas, respuestas o exposiciones y el trabajo realizado, bien en grupo o individualmente.

Las estrategias se detallarán específicamente para cada tema, pero se realizarán básicamente:

- El planteamiento y resolución de problemas
- El estudio de casos
- Elaboración de papers cortos
- Exposiciones

Número de horas aproximado: 21 horas

En estas actividades se utilizará como complemento la plataforma del Aula Virtual.

Se colaborará con los profesionales del CRAI-Biblioteca para que los estudiantes realicen una actividad que desarrolle las competencias informacionales en el uso y gestión de la información” Como se acordó en la pasada Junta de Facultad del 11 de marzo de 2019, es importante que un alumno universitario posea habilidades y competencias informacionales siendo adecuado que la formación la imparta Biblioteca.

*"We will collaborate with the CRAI-Library professionals so that the students carry out an activity that develops the informational competences in the use and management of the information"*

#### 4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

Número de horas presenciales: 45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría: 21</li> <li>• Práctica: 21</li> <li>• Evaluación global: 3</li> </ul>
Número de horas del trabajo propio del estudiante: 105	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de prácticas: 55</li> <li>• Estudio autónomo: 50</li> </ul>
Total horas	150



## 4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

Clases presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases teóricas o teórico-prácticas en grupos grandes o en grupos reducidos</li> <li>• Clases expositivas para presentar tema (exposición), introducir a los alumnos en una temática compleja, realizar conclusiones</li> <li>• Clases para el desarrollo, aplicación, profundización de conocimientos a través de diferentes estrategias: estudio de casos, resolución problemas</li> <li>• Seminarios para temas específicos y posterior elaboración de un trabajo</li> <li>• Tutorías colectivas</li> </ul>
Trabajos autónomos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturas</li> <li>• Realización de actividades: ejercicios, ejemplificaciones, búsqueda de información relevante para el turismo. Planteamiento de cuestiones</li> <li>• Participación en foros/blog... a través de la plataforma</li> </ul>
Tutorías individualizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento individual o grupal</li> </ul>

Si las autoridades sanitarias consideraran necesaria la suspensión de la actividad docente presencial o las circunstancias de la asignatura lo requieren, la docencia, o parte de la misma, continuaría con la metodología online hasta que se levantara la suspensión, momento en el que se volvería a la modalidad presencial. En dicha situación, las estrategias metodológicas para favorecer un aprendizaje activo y duradero de esta materia se detallan a continuación.

Clases presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases en el Aula Virtual, teóricas o teórico-prácticas en grupos grandes o en grupos reducidos.</li> <li>• Clases expositivas en el Aula Virtual para presentar cada tema (exposición audiovisual), introducir a los alumnos en una temática compleja, realizar conclusiones.</li> <li>• Clases para el desarrollo, aplicación, profundización de conocimientos a través de diferentes estrategias: estudio de casos, resolución problemas.</li> </ul>
---------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminarios virtuales para temas específicos y posterior elaboración de un trabajo.</li> <li>• Tutorías colectivas en el Aula Virtual.</li> </ul>
Trabajos autónomos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturas.</li> <li>• Recursos digitales (audiovisuales).</li> <li>• Realización de actividades: Ejercicios prácticos, ejemplificaciones, búsqueda de información relevante para el turismo. Planteamiento de cuestiones. Trabajos.</li> </ul>
Tutorías individualizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento individual o grupal</li> </ul>

## Materiales y recursos

Aula virtual

Casos prácticos

Prensa económica y revistas especializadas del sector

Estudios e información contenidos en:

<a href="http://www.unece.org/stats">www.unece.org/stats</a>	ONU. Comisión Económica para Europa (división estadística)
<a href="http://www.oecd.org">www.oecd.org</a>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
<a href="http://www.europa.eu.int/eurostat">www.europa.eu.int/eurostat</a>	Oficina Estadística Europea
<a href="http://www.bde.es">www.bde.es</a>	Banco de España
<a href="http://www.unctad.org">www.unctad.org</a>	Conferencia de las naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
<a href="http://www.europa.eu.int">www.europa.eu.int</a>	Unión Europea
<a href="http://www.ine.es">www.ine.es</a>	Instituto Nacional de Estadística
<a href="http://www.world-tourism.org">www.world-tourism.org</a>	Organización Mundial de Turismo
<a href="http://www.iet.tourspain.es">www.iet.tourspain.es</a>	Instituto de Estudios Turísticos
<a href="http://www.editur.es">www.editur.es</a>	Noticias on-line de la industria turística
<a href="http://http://www.cehat.com/">http://www.cehat.com/</a>	Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos
<a href="http://www.hosteltur.com">www.hosteltur.com</a>	Noticias on-line de Hostelería y Turismo
<a href="http://www.travelweekly.co.uk">www.travelweekly.co.uk</a>	Noticias on-line sobre la industria de viajes
<a href="http://www.fvw.com">www.fvw.com</a>	Noticias sobre mercados turísticos alemanes y europeos
<a href="http://www.tourismpartnership.org/">www.tourismpartnership.org/</a>	International Tourism Partnership (Turismo responsable a través de liderazgo responsable)
<a href="http://www.t-ti.com">www.t-ti.com</a>	Travel and Tourism Intelligence
<a href="http://www.wttc.org">www.wttc.org</a>	World Travel & Tourism Council
<a href="http://www.ectaa.org">www.ectaa.org</a>	Asociación Europea de Agencias de Viajes
<a href="http://www.wtoa.org">www.wtoa.org</a>	Asociación Europea de Touroperadores
<a href="http://www.hotrec.org">www.hotrec.org</a>	Asociación Europea de Hostelería
<a href="http://www.ecotourism.org">www.ecotourism.org</a>	Asociación Internacional de Ecoturismo
<a href="http://www.ih-ra.com">www.ih-ra.com</a>	Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes
<a href="http://www.aena.es">www.aena.es</a>	Asociación Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
<a href="http://www.alimarket.com">www.alimarket.com</a>	Información Económica Sectorial
<a href="http://www.tourspain.es">www.tourspain.es</a>	Turespaña
<a href="http://www.icte.es">www.icte.es</a>	Instituto para la Calidad Turística Española
<a href="http://www.aedave.es">www.aedave.es</a>	Asociación Empresarial de Agencias de Viajes españolas
<a href="http://www.ivie.es">www.ivie.es</a>	Instituto Valenciano Investigaciones Económicas
<a href="http://www.iet.tourspain.es/cdte">www.iet.tourspain.es/cdte</a>	Centro de Documentación Turística de España

<a href="http://www.ilo.org">www.ilo.org</a>	Organización Internacional del Trabajo
<a href="http://www.aece.org">www.aece.org</a>	Asociación Española del Comercio Electrónico
<a href="http://www.exceltur.org/">www.exceltur.org/</a>	Exceltur
<a href="http://www.hvs.com">www.hvs.com</a>	Consultora turística HVS
<a href="http://www.strglobal.com">www.strglobal.com</a>	Consultora turística STR Global
<a href="http://www.hotelsnewsnow.com">www.hotelsnewsnow.com</a>	Noticias globales sector hotelero

## 5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación

### Criterios de evaluación

En términos generales, la evaluación no sólo valorará conocimientos sino también el resto de habilidades y competencias.

Por tanto, para los contenidos, el alumno debe demostrar a lo largo del curso:

- Que comprende los conceptos e ideas principales de cada uno de los bloques
- Que sabe integrar y aplicar los contenidos a situaciones diversas aplicadas al turismo.
- Que elabora ideas coherentes.
- Que es capaz de resolver los problemas de modo comprensivo.
- Que tiene capacidad de síntesis.
- Que es cuidadoso con la presentación y riguroso en sus planteamientos.

Con independencia de que en cada tarea se expliciten adecuadamente los criterios de clasificación de cada una de ellas, en un paper o ejercicio escrito se analizarán los siguientes ítems (a modo de ejemplo):

	100	75	50	25	0	
Ejercicio bien estructurado						Ejercicio mal estructurado o incompleto
Objetivos fundamentados y claros.						No se especifican Objetivos.
Metodología bien expuesta.						Mal o no se explica
Se utiliza la bibliografía necesaria						No hay indicios de que se haya utilizado
Adecuado uso de la terminología y corrección ortográfica y gramatical						Uso inadecuado y faltas ortográficas y errores gramaticales
Corrección en el análisis						Análisis incorrecto
Acierto en la interpretación						Interpretación deficiente o inexistente
Conclusión clara y correcta						Confusa, o no la hay
Rigor expositivo						Texto poco riguroso
Formato adecuado de texto, tablas y figuras						Inadecuado
Trabajo original						Trabajo copiado
Trabajo bien presentado (calidad)						Trabajo mal presentado (falta de calidad)

Para aquellas actividades que supongan una exposición en clase – bien de alguna cuestión, ejercicio o caso práctico, los criterios de evaluación serán, a título de ejemplo, los siguientes:

Sobre el contenido de la exposición:

- Preparación previa (Exposición bien preparada --- Evidencias claras de falta de preparación)
- Dominio del tema de la exposición (Alto, bajo o nulo)
- Organización (Estructurada, poco estructurada, desestructurada)
- Pertinencia (Se ajusta a la tarea, Desajustada)
- Rigor académico (alto, bajo o nulo).

Sobre la ejecución de la exposición:

- Adecuado control del tiempo (con control, sin control)
- Velocidad adecuada (demasiado lenta o demasiado rápida)
- Audición (Clara o confusa)
- Atención suscitada (mantiene la atención, no la mantiene)
- Amenidad expositiva (Ameno o aburrido)

### Criterios de calificación

Según el R.D 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

0,0 - 4,9	SUSPENSO (SS)
5,0 - 6,9	APROBADO (AP)
7,0- 8,9	NOTABLE (NT)
9,0 - 10	SOBRESALIENTE (SB)
9,0 – 10	MATRÍCULA DE HONOR limitada ó 5%

Los alumnos obtendrán su calificación de acuerdo a:

Adquisición, comprensión conocimientos:	30%
Aplicación de los conocimientos a situación reales:	30%
Originalidad, aprendizaje activo:	20%
Participación individual o en grupo:	20%

### Procedimientos de evaluación

El desarrollo metodológico de la materia está concebido para un aprendizaje activo, participado, continuo y acumulativo. De tal forma que la evaluación continua será la norma general del curso, de acuerdo con la filosofía del “Proceso de Bolonia”.

No obstante, y con carácter excepcional, el alumno podrá optar **al inicio del curso** entre someterse a evaluación continua o presentarse a una evaluación final, siempre y cuando se acrediten una serie de circunstancias que impidan al estudiante seguir el sistema de evaluación continua.

Adicionalmente, los profesores de la asignatura pueden determinar pruebas de autoevaluación a través del aula virtual para permitir al alumno conocer su progreso. Estas pruebas de autoevaluación no se tendrán en cuenta para la evaluación continua ni final.

## EVALUACIÓN CONTINUA

Resolución de tareas programadas a lo largo del curso (prácticas, casos, etc.):	50%
Controles o pruebas no programadas:	30%
Participación y aprendizaje activo:	20%

## EVALUACIÓN FINAL

Entre otras, son causas que permiten acogerse a la evaluación final, sin perjuicio de que tengan que ser valoradas en cada caso concreto, la realización de prácticas presenciales, las obligaciones laborales, las obligaciones familiares, los motivos de salud y la discapacidad. El hecho de seguir los estudios a tiempo parcial no otorga por sí mismo el derecho a optar por la evaluación final.

Para acogerse a la evaluación final, el estudiante tendrá que solicitarlo por escrito al decano o director de centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua. En el caso de aquellos estudiantes que por razones justificadas no tengan formalizada su matrícula en la fecha de inicio del curso o del periodo de impartición de la asignatura, el plazo indicado comenzará a computar desde su incorporación a la titulación. El decano o director de centro deberá valorar las circunstancias alegadas por el estudiante y tomar una decisión motivada. Transcurridos 15 días hábiles sin que el estudiante haya recibido respuesta expresa por escrito a su solicitud, se entenderá que ha sido estimada.

La evaluación final podrá incluir cuantas pruebas sean necesarias para acreditar que el alumno ha adquirido la totalidad de las competencias descritas en la guía docente de la asignatura.

Los estudiantes que hayan seguido la evaluación continua y no la hayan superado, no podrán acogerse a esta evaluación final de la convocatoria ordinaria.

## EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA

a) Alumnos en evaluación continua que no han logrado la nota mínima necesaria (5,0) como resultado de todas las actividades desarrolladas a lo largo del cuatrimestre, deberán hacer un examen final que supondrá el 100% de su calificación.

b) Resto de alumnos: de no haber logrado una puntuación mínima de 5,0 en el examen final en convocatoria ordinaria, deberán hacer un examen final que supondrá el 100% de su calificación.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía Básica

- ENZ, C.A. (2010): Hospitality Strategic Management: Concept and Cases. Ed. John Wiley and Sons.
- O'FALLON, M.J.; RUTHERFORD, D.G. (2011): Hotel Management and Operations. Ed. John Wiley and Sons.
- TRANTER, K. ; STUART-HILL, T. ; PARKER, J. (2008) : Introduction to Revenue Management for Hospitality Industry. Pearson Higher & Professional. Pearson UK.
- WALKER, J.R. ; WALKER, J.T. (2012) : Introduction to Hospitality Management. Prentice Hall.

### Bibliografía Complementaria (optativo)

- ATELJEVIC, J. y PAGE, S.J. (2009): Tourism and Entrepreneurship : International Perspectives. Butterworth-Heinemann. Elsevier. Oxford.
- BARKE, M.; M. NEWTON y J. TOWNER (EDS.) (1996): Tourism in Spain. Critical perspectives. Wallingford. CAB International.
- HUGHES, H.L. (1994): Economics for hotel and catering students. Ed Stanley Thornes, Cheltenham.
- PAGE, S.J. (2009): Tourism Management: managing for change. Butterworth-Heinemann. Elsevier. Oxford.
- RAMÓN, A.B. (2002): La expansión internacional del sector hotelero español, Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM), Alicante.
- SUCH, M.J. (2007): La financiación de las multinacionales hoteleras españolas. Ed. Delta.
- URIEL, E. y MONFORT, V.M. (directores) (2001): El Sector Turístico en España, Caja de Ahorros del Mediterráneo, Alicante.

### Recursos electrónicos

#### REVISTAS ACADÉMICAS Y CIENTÍFICAS:

- Annals of Tourism Research
- Annals of Tourism Research En Español
- Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly
- Cornell Hospitality Quarterly
- Cuadernos De Turismo
- Estudios Turísticos
- Journal of Hospitality & Tourism Research
- Journal of Travel Research
- Papers dDe Turisme
- Tourism Economics
- Tourism Management
- Travel and Tourism Analyst

## 7. NOTA INFORMATIVA

La Universidad de Alcalá garantiza a sus estudiantes que, si por exigencias sanitarias las autoridades competentes impidieran la presencialidad total o parcial de la actividad docente, los planes docentes alcanzarían sus objetivos a través de una metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación en formato online, que retornaría a la modalidad presencial en cuanto cesaran dichos impedimentos.