



instituto
universitario
de posgrado

Universidad de Alicante
Universidad Autónoma de Barcelona
Universidad Carlos III de Madrid
Santillana Formación

GUÍA DIDÁCTICA

Curso de Experto en Dirección y Gestión Hotelera
1ª Edición. 2009



Índice

| | |
|---|----|
| Introducción al curso..... | 3 |
| Objetivo del curso | 4 |
| Itinerario de aprendizaje | 5 |
| Contenido de los módulos | 6 |
| Autoría de módulos..... | 9 |
| Plan de trabajo..... | 10 |
| Actividades y criterios de evaluación | 12 |
| Estudiar en el IUP | 13 |

Introducción al curso

En lo últimos tiempos, la actividad turística se ha consolidado como una de las actividades económicas más dinámicas e importantes en términos de generación de renta y empleo. De hecho, el volumen de negocio generado por el turismo y las expectativas de crecimiento futuro han permitido que se otorgue a esta actividad el calificativo de “primera industria del siglo XXI”.

La vertiginosa evolución del mercado turístico, junto con un entorno altamente competitivo, requieren la adaptación de las empresas y los destinos turísticos, generando nuevas oportunidades de negocio. En este contexto, los procesos de toma de decisiones en el ámbito del turismo requieren una gestión profesional, sólida, creativa y receptiva ante la innovación, que requiere la permanente actualización de profesionales, a la vez que genera nuevas tareas e, incluso, perfiles laborales, que requieren una formación adaptada a los requerimientos de la evolución del mercado y del entorno.

El *Curso de Experto en Dirección y Gestión Hotelera* responde a esta necesidad mediante un programa formativo orientado a profesionales que aspiran a asumir nuevas responsabilidades, a emprendedores que quieren hacer realidad un proyecto de empresa, o a titulados universitarios deseosos de desarrollar su actividad profesional en el campo del turismo.

La estructura del curso permite atender las necesidades individuales de formación del alumno, ofreciéndole una formación multidisciplinar e integradora, dónde la especificidad del hecho turístico constituye el eje vertebrador del programa formativo, y no un añadido a contenidos más o menos convencionales. La orientación práctica, directamente vinculada a situaciones profesionales, se convierte en el elemento clave del proceso de aprendizaje.

Un avanzado sistema de aprendizaje *e-learning* permite, además, una adaptación flexible de la dedicación del alumno a sus necesidades. El planteamiento docente del programa formativo se rige por los siguientes principios de actuación:

- **Aprendizaje interactivo.** Las situaciones profesionales cuya solución acomete el alumno no sólo tienen una decidida orientación práctica sino que también fomentan el intercambio de ideas con otros alumnos y, por supuesto, permiten una comunicación directa y constante entre profesor y alumno.
- **Enfoque multidisciplinar.** Las distintas disciplinas que concurren en la gestión de las empresas y actividades turísticas están representadas en el programa formativo: dirección y gestión de empresas, recursos humanos, marketing e investigación de mercados, finanzas, nuevas tecnologías, etc.
- **Carácter integral.** El programa integra la interrelación existente entre la empresa y el hecho turístico en sus múltiples dimensiones, desde la aportación del turismo al desarrollo territorial a la necesidad de fórmulas de colaboración público-privada.
- **Orientación hacia la innovación y actualización de contenidos.** El cuadro docente garantiza la permanente actualización de los contenidos del curso, así como la incorporación al programa de las innovaciones en la dirección y gestión turística y de los avances producidos por la creciente investigación relacionada con el turismo.
- **Vocación internacional.** La evolución del mercado turístico reclama una formación con una perspectiva claramente internacional de acuerdo con los procesos de globalización que afectan al turismo y que requieren una adecuada adaptación por parte de empresas y organizaciones turísticas.

Objetivo del curso

El Curso de Experto en Dirección y Gestión Hotelera del Instituto Universitario de Posgrado (IUP) proporciona una formación especializada que permite asumir responsabilidades de dirección y gestión en empresas y organizaciones turísticas, en concreto:

- Ofrece una formación de posgrado que reconoce la complejidad del hecho turístico y aporta, desde una perspectiva interdisciplinar, los conocimientos necesarios para la gestión del turismo en los ámbitos público y/o privado.
- Responde a los nuevos requerimientos que la evolución del mercado turístico provoca en los procesos de toma de decisiones relacionados con la gestión de empresas y organizaciones turísticas.
- Aporta una especialización formativa en el campo del turismo a profesionales procedentes de otras titulaciones relacionadas con la actividad turística.
- Capacita para la dirección, gestión y organización de empresas, instituciones y destinos turísticos.
- Proporciona una visión general del negocio turístico y las claves del marketing aplicado al sector turístico, de la toma de decisiones financieras, la gestión de los recursos humanos y las principales características de la aplicación de las TIC a las empresas turísticas.
- Aporta una visión integrada y dinámica de la actividad turística que permite aprovechar las oportunidades de negocio existentes.
- Contribuye a la inserción de principios éticos en los procesos de dirección y gestión turística y hotelera.
- Fomenta una cultura de calidad y mejora continua en los ámbitos de gestión pública y empresarial.

Itinerario de aprendizaje

El Curso de Experto en Dirección y Gestión Hotelera se compone de 6 módulos.

El itinerario de aprendizaje propuesto es cursar secuencialmente los módulos y sus tareas en el orden establecido.

Aun cuando proponer una secuencia lógica única en el proceso de aprendizaje de las distintas áreas de conocimiento es algo arriesgado y discutible, entendemos que seguir un orden en la realización de las tareas de los distintos módulos le sirve para resolver progresivamente las situaciones propuestas en el módulo que está desarrollando, a la vez que serán *inputs* que utilizará en situaciones propuestas en módulos siguientes.

Contenido de los módulos

Módulo 1. Dirección estratégica de la empresa turística

Objetivos:

Ofrecer al alumno una visión general de la dirección de una empresa, remarcando la necesidad de pensar a largo plazo y de coordinar e integrar los distintos departamentos funcionales, proporcionando una serie de herramientas y marcos conceptuales de análisis y toma de decisiones estratégicas.

Contenidos:

1. Análisis externo en el sector turístico.
2. Análisis interno de la empresa turística.
3. Estrategia competitiva de la empresa turística.
4. Estrategia de integración vertical en el sector turístico.
5. Estrategia de diversificación de la empresa turística.
6. Estrategia de internacionalización de la empresa turística.
7. Fusiones y adquisiciones de empresas turísticas.
8. Estrategia de cooperación entre empresas turísticas.
9. Implantación de la estrategia en la empresa turística: el Cuadro de Mando Integral.

9 ECTS

Módulo 2. Marketing e investigación de mercados turísticos

Objetivos:

Estudiar los principales aspectos del marketing aplicados al sector turístico, lo que conduce a analizar los factores que influyen en el comportamiento del turista, examinar las aplicaciones y particularidades de los instrumentos de marketing en Turismo: producto, precio, distribución y comunicación, desarrollar el Plan de Marketing Turístico, y describir la importancia de la investigación comercial en la empresa turística, proporcionando las herramientas necesarias para la búsqueda y análisis de información, con la finalidad de solucionar los problemas de marketing y facilitar la toma de decisiones.

Contenidos:

1. Comportamiento del turista.
2. Segmentación y posicionamiento turístico.
3. El producto turístico y la fijación de precios.
4. Intermediación y promoción turística.
5. Planificación estratégica de destinos turísticos.
6. Investigación de mercados turísticos.

7 ECTS

Módulo 3. Gestión financiera de la empresa turística

Objetivos:

Ofrecer soluciones a los problemas que se presentan en la toma de decisiones financieras, de forma que éstas sean las más convenientes para la empresa en cada situación. Las finanzas nos permiten determinar de qué forma los recursos escasos (financieros) se asignan a través del tiempo a varias alternativas. Las decisiones financieras presentan dos características: que implican un coste y que se obtienen unos beneficios realizados a lo largo del tiempo y no son conocidos con certeza por quien toma la decisión financiera.

Contenidos:

1. Proyectos de inversión: valoración y selección.
2. Las fuentes de financiación y sus costes.
3. Análisis económico-financiero de empresas turísticas.
4. Planificación financiera de la empresa turística.

6 ECTS

Módulo 4. Gestión de los Recursos Humanos en turismo

Objetivos:

Intentar acercar al alumno a la dirección de recursos humanos de una empresa turística. En este acercamiento se analizarán desde aspectos generales como los relativos a la función de recursos humanos, hasta aspectos más concretos, como las políticas y prácticas de contratación, formación o retribución.

Contenidos:

1. Los recursos humanos como elemento estratégico de la empresa turística.
2. Planificación de recursos humanos.
3. Contratación.
4. Formación y desarrollo.
5. Evaluación del rendimiento y retribución.
6. Habilidades directivas.

7 ECTS

Módulo 5. Nuevas Tecnologías y Turismo

Objetivos:

Conocer las principales características de las nuevas tecnologías con una especial atención a las que más afectan a las empresas turísticas.

Contenidos:

1. Aplicaciones de las bases de datos a la gestión turística.
2. Diseño, promoción y publicidad de sitios web turísticos.
3. Servicios telemáticos de información y reservas: GDS y CRS.
4. El negocio electrónico en el turismo (e-business, CRM, ERP).
5. Software para la gestión y dirección de empresas Hoteleras y de intermediación turística.

6 ECTS

Módulo 6. Dirección y gestión hotelera

Objetivos:

Conocer las instalaciones básicas y equipamientos característicos de la empresa hotelera, los diferentes sistemas organizativos en función de cada tipo de hotel, así como la estructura de las dos grandes áreas que proporcionan servicios de un alto valor añadido al cliente en hotelería: las Áreas de Alojamiento y Restauración y dentro de ellas su planificación, estructura, equipamientos, sistemas organizativos, los procesos principales de servicio y los diversos mecanismos de control que garantizan un servicio de calidad a los clientes de un establecimiento hotelero.

Contenidos:

1. La empresa hotelera: organización y equipamientos.
2. Gestión de reservas.
3. Procesos de atención al cliente y control de la producción.
4. Organización y planificación del área de pisos y limpieza.
5. Procesos de compras, almacenamiento y transformación.
6. Restauración: diseño de la oferta y procesos de servicio.

6 ECTS

Autoría de módulos

| Módulo | Autor/a |
|--|---|
| Módulo 1 Dirección estratégica de la empresa turística | <p><u>Enrique Claver Cortés</u> Catedrático de Organización de Empresas de la Universidad de Alicante.</p> <p><u>Bartolomé Marco Lajara</u> Profesor Titular de Organización de Empresas de la Universidad de Alicante.</p> <p><u>José Francisco Molina Azorín</u> Profesor Titular de Organización de Empresas de la Universidad de Alicante.</p> <p><u>Diego Quer Ramón</u> Profesor Titular de Organización de Empresas de la Universidad de Alicante.</p> |
| Módulo 2 Marketing e investigación de mercados turísticos | <p><u>Ricardo Sellers</u> Profesor Titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Alicante.</p> <p><u>Juan Luis Nicolau</u> Profesor Titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Alicante.</p> |
| Módulo 3 Gestión financiera de la empresa turística | <p><u>Francisco Merino García</u> Profesor Titular de Escuela Universitaria de la Universidad de Alicante.</p> |
| Módulo 4 Gestión de los Recursos Humanos en turismo | <p><u>José Luis Gascó Gascó</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> <p><u>Vicente Sabater Sempere</u> Profesor titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> <p><u>Mercedes Úbeda García</u> Profesora titular de Organización de Empresas. Universidad de Alicante.</p> |
| Módulo 5 Nuevas Tecnologías y Turismo | <p><u>Antonio Guevara Plaza</u> Profesor titular de universidad. Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación. Escuela Universitaria de Turismo. Universidad de Málaga.</p> <p><u>José Luis Caro Herrero</u> Profesor Titular de Escuela Universitaria. Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación. Escuela Universitaria de Turismo. Universidad de Málaga.</p> |
| Módulo 6 Dirección y gestión hotelera | <p><u>Miguel Sánchez Romero</u> Profesor de dirección hotelera en la EUTDH de la UAB. Profesor de Turismo en la Universidad de Girona. Consultor de empresas de hostelería. Profesional de la dirección hotelera.</p> |

Plan de trabajo

El curso se desarrolla a distancia (con metodología on-line) a través de la plataforma de formación del Instituto Universitario de Postgrado.

La impartición de los módulos se realizará conforme al siguiente calendario¹:

- **Toma de contacto.** Comienza el día 14 y finaliza el 23 de diciembre de 2009.

PERIODO NO LECTIVO DEL 24 DE DICIEMBRE DE 2009 AL 6 DE ENERO DE 2010

- **Módulo 1. Dirección estratégica de la empresa turística.**
 - **Periodo de lectura:** del 7 al 10 de enero de 2010
 - **Desarrollo del módulo:** del 11 de enero al 3 de marzo de 2010.
- **Módulo 2. Marketing e investigación de mercados turísticos.**
 - **Periodo de lectura:** del 4 al 7 de marzo de 2010.
 - **Desarrollo del módulo:** del 8 al 28 de abril de 2010.

PERIODO NO LECTIVO DEL 29 DE MARZO AL 11 DE ABRIL DE 2010

- **Módulo 3. Gestión financiera de la empresa turística.**
 - **Periodo de lectura:** del 29 de abril al 2 de mayo de 2010
 - **Desarrollo del módulo:** del 3 de mayo al 2 de junio de 2010
- **Módulo 4. Gestión de los recursos humanos en turismo.**
 - **Periodo de lectura:** del 3 al 6 de junio de 2010.
 - **Desarrollo del módulo:** del 7 de junio al 14 de julio de 2010.
- **Módulo 5. Nuevas tecnología y turismo.**
 - **Periodo de lectura:** del 15 al 18 de julio de 2010.
 - **Desarrollo del módulo:** del 19 de julio al 15 de septiembre de 2010.

PERIODO NO LECTIVO DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2010

- **Módulo 6. Dirección y gestión hotelera.**
 - **Periodo de lectura:** del 16 al 19 de septiembre de 2010.
 - **Desarrollo del módulo:** del 20 de septiembre al 21 de octubre de 2010.

El examen final se realizará en el mes de noviembre de 2010.

¹ Este calendario puede sufrir modificaciones por necesidades de ajuste académico.

Nuestra recomendación es estudiar una media de una o dos horas diarias, participando en los foros de debate convocados por su profesor y entregando la evaluación y enviándola al profesor a medida que vaya terminando cada módulo.

No olvide consultar diariamente los tabloneros y los foros para ver si se han convocado debates en los que tiene que intervenir o las noticias que el profesor haya colgado. Con la misma asiduidad debe consultar el correo interno.

Consulte al profesorado cualquier duda sobre el contenido que le pueda surgir y siga avanzando en el estudio.

Es fundamental que sea constante. Mientras que no se familiarice con el lenguaje propio de las materias que tiene que estudiar, posiblemente tendrá mayores dificultades en su aprendizaje, aunque comprobará como, poco a poco, adquiere más conocimientos con menos tiempo y esfuerzo.

La constancia y la dedicación son las garantías del éxito.

Actividades y criterios de evaluación

El Curso de Experto en Dirección y Gestión Hotelera está basado en la idea de aprender resolviendo.

Es por ello que el aprendizaje se hace sobre la base de la resolución de los casos reales proporcionados en el escenario y en su caso, de los ejercicios que se le proponen.

Al alumno se le evalúa de forma continua. La nota final de cada módulo es la suma de los resultados obtenidos en la evaluación de cada una de los temas que lo componen y de la intervención en los foros convocados.

Para obtener el título de Experto el alumno debe cursar la totalidad de los módulos y aprobar, como mínimo, el 80% de los créditos. Además debe superar el examen final, presencial y obligatorio, para poder optar al título.

La nota final estará compuesta por la conseguida en la evaluación continua (media de la nota de los módulos cursados) más la conseguida en el examen final del máster. Éste podrá representar hasta un 20 o 30% de esta nota final.

Estudiar en el IUP

Estudiar en el IUP supone una manera diferente de entender el proceso de enseñanza-aprendizaje. Algunos de los parámetros a los que estamos acostumbrados como alumnos presenciales no sirven cuando estudiamos *on line*.

La enseñanza tradicional-presencial se basa en el profesor controlando todo el proceso.

Las nuevas tecnologías aplicadas al campo de la educación a distancia han hecho que cambie el enfoque en el proceso. Ya no se habla de enseñanza sino de aprendizaje. Usted, como alumno del IUP, se va a convertir en protagonista de su propia formación, en responsable de su propio aprendizaje.

Ventajas del aprendizaje *on line* frente a la enseñanza presencial

- Ser el agente principal de su propia formación. Consiguiendo así un aprendizaje más activo y significativo.
- Tener una gran flexibilidad horaria. Podrá 'ir a clase' a la hora que más le convenga.
- Estudiar a su propio ritmo.
- Disponer de una atención y seguimiento individualizado por parte de los profesores y tutores.
- Eliminar las barreras espacio-tiempo-personas que le permitirán crear una comunidad virtual para así aprender con el resto de alumnos.
- Acceder al IUP desde cualquier ordenador con conexión a Internet.

El alumno del IUP

Estudiar en el IUP requiere, por lo tanto, un cambio en su comportamiento como alumno. A partir de ahora usted es el responsable de su aprendizaje y es necesario que asuma nuevas **funciones**:

- Planificar los tiempos de estudio según sus necesidades.
- Realizar un horario de trabajo.
- Evitar las distracciones.
- Cuestionar la información que recibes.
- Consultar a su profesor.
- Participar en los grupos de trabajo, en los foros y en la comunidad virtual.
- Realizar los ejercicios de autoevaluación para comprobar su progreso en la materia.
- Buscar información externa al curso para completar su formación.

Y también desarrollar determinadas **capacidades**:

- Trabajar en equipo.
- Aplicar la creatividad a la resolución de problemas.
- Aprender nuevos conocimientos y asimilar nuevas ideas rápidamente.
- Tomar nuevas iniciativas y ser independiente.
- Identificar problemas y desarrollar soluciones.
- Reunir y organizar hechos.
- Realizar comparaciones sistemáticas.
- Identificar y desarrollar soluciones alternativas.
- Resolver problemas de forma independiente.