UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Teaching Guide				
Identifying Data				2016/17
Subject (*)	Aloxamentos e Restauración I		Code	662G01014
Study programme	Grao en Turismo			
Descriptors				
Cycle	Period	Year	Type	Credits
Graduate	1st four-month period	Second	Obligatoria	6
Language	SpanishGalician			
Teaching method	Face-to-face			
Prerequisites				
Department				
Coordinador	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es	
Lecturers	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es	
Web				
General description	A materia de Aloxamentos e Restauración, esta dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II. Aloxamentos e Restauración I ten por obxecto a explotación e dirección das distintas empresas de aloxamento, aplicando as teorías propias da xestión empresarial. Introdución aos procedementos operativos asociados á devandita xestión. Visión individual e de conxunto do funcionamento, estrutura e organización, dos diversos departamentos das empresas de aloxamento para unha xestión eficiente.			

Study programme competences	
Code	Study programme competences
A6	Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.
A12	Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas.
A13	Manexar técnicas de comunicación.
A14	Comprender o marco legal que regula as actividades turísticas.
A20	Coñecer o procedemento operativo do ámbito de aloxamento.
A21	Coñecer o procedemento operativo do ámbito de restauración.
A32	Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas.
A33	Creatividade.
A34	Iniciativa e espírito emprendedor.
A35	Motivación por calidade.
B1	Capacidade de análise e síntese.
B2	Comunicación oral e escrita en lingua nativa.
B3	Resolución de problemas.
B4	Razoamento crítico.
B5	Compromiso ético.
B6	Aprendizaxe autónoma.
B7	Adaptación a novas situacións.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.
C2	Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.
C3	Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C5	Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.
C7	Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.

C8	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.

Learning outcomes			
Learning outcomes	Study programme competences		
Coñecer a terminoloxía técnica empregada, e xerar e interpretar a documentación básica asociada á prestación dos servizos demandados polos clientes no campo do aloxamento.	A13 A32 A33	B2 B6	C1 C2 C7
Coñecer a estrutura usual das empresas do sector de aloxamentos, os seus distintos tipos, organización interna e procedementos operativos, así como a planificación, coordinación e control destes tendo en conta a achega que teñen as TICs e as ferramentas informáticas.	A12 A13 A14 A20 A21	B1 B4 B7	C3 C4 C6 C8
Coñecer os diferentes produtos que actualmente están no mercado, e saber seleccionar os provedores máis axeitados co obxectivo prioritario de garantir un bo produto final, mellorar a calidade e a información ao cliente.	A6 A34 A35	B3 B5	C5 C6

Contents	
Topic	Sub-topic
TEMA 1.- A Empresa Turística: Introdución	1.1.- O aloxamento e a restauración como servizos turísticos
TEMA 2.- A HOTELERÍA ESPAÑOLA	2.1.- Evolución histórica do Turismo e a Hotelería en España 2.2.- Estrutura hoteleira en España e Galicia 2.3.- A Hotelería Española e Galega ante o século XXI 2.4.- Sistemas de Explotación
TEMA 3.- DIVERSOS TIPOS DE ALOXAMENTO TURÍSTICO. GALICIA.	3.1.- Hoteis e Hoteis Residencia 3.2.- Pensións 3.3.- Establecementos hoteleiros especiais 3.4.- Establecementos Extra-Hoteleiros: Apartamentos Turísticos, Cámpings, Cidade de Vacacións, outros Aloxamentos 3.5.- Turismo Rural: xeneralidades. Galicia
TEMA 4.- XENERALIDADES DA INDUSTRIA HOTELEIRA ESPAÑOLA E GALEGA	4.1.- Xeneralidades da Industria Hoteleira 4.2.- A súa regulamentación. Galicia 4.3.- Prezos e Tarifas: Lexislación aplicable

TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONAIS NUN ESTABLECEMENTO HOTELEIRO	5.1.- Área de Aloxamento: 5.1.1.- Recepción 5.1.2.- Conserxaría 5.1.3.- Pisos 5.1.4.- Lavandaría - Lenzaría 5.2.- Área de Comidas e Bebidas. "Food and Beverages": 5.2.1.- Economato-Adega 5.2.2.- Restaurante 5.2.3.- Banquetes 5.2.4.- Cociña 5.2.5.- Bar. Cafetaría. Sala de festas 5.3.- Área de Mercadotecnia: 5.3.1.- Captación de clientela 5.3.2.- Canles de Comercialización 5.3.2.1.- Canle directa 5.3.2.2.- Canle Indirecta curta 5.3.2.3.- Canle Indirecta longa 5.3.2.4.- Distribución turística coas novas tecnoloxías 5.3.3.- Medios de comercialización: Workshops, Feiras de Turismo, Fam Trips 5.3.3.1.- Promoción e publicidade 5.3.3.2.- Relacións públicas 5.3.3.3.- Animación 5.4.- Área Comercial: 5.4.1.- Compras 5.4.2.- Vendas 5.5.- Área de Administración: 5.5.1.- Contabilidade 5.5.2.- Intervención 5.5.3.- Caixa 5.6.- Área de Mantemento. "Servizos Técnicos": 5.6.1.- Diferentes servizos de mantemento 5.6.2.- Servizos técnicos 5.7.- Área de Persoal
TEMA 6.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN E CONTABILIDADE	6.1.- Conceptos básicos 6.2.- Organización e funcións 6.3.- Principais contas
TEMA 7.- AS CADEAS HOTELEIRAS	7.1.- Vantaxes, inconvenientes e particularidades 7.2.- Fórmulas operacionais: contrato de franquía, arrendamento, contrato de xestión (management), joint venture, outras. 7.3.- Estrutura dos hoteis de cadea en España e Galicia 7.4.- Expansión mundial das cadeas hoteleiras españolas 7.5.- CRS´s independentes e Cadeas voluntarias
TEMA 8.- COMERCIALIZACIÓN HOTELEIRA	8.1.- Salas de reunións e banquetes 8.2.- Captación da clientela 8.2.1.- Relación AAVV-Hoteis 8.2.2.- O Bono (Voucher) e o seu circuíto 8.2.3.- Cotas e Contrato de Release 8.3.- Instalacións complementarias 8.4.- Publicidade e artigos de promoción 8.5.- Relacións públicas

TEMA 9.- ANIMACIÓN HOTELEIRA	9.1.- Concepto 9.2.- Campo da animación turística 9.3.- Características do animador turístico 9.4.- Actividades a desenvolver 9.5.- Rendibilidade da animación
TEMA 10.- TARIFAS Y PREZOS HOTELEIROS	10.1.- Break Even Point 10.1.1.- Albor Mínimo de Rendibilidade 10.1.2.- Prezo Técnico 10.1.3.- Prezo Obxectivo 10.1.4.- Prezo Mínimo, de contribución ao Beneficio ou de Oferta 10.2.- Determinación do prezo do cuarto 10.2.1.- O método de Horwarth e Toth 10.2.2.- A fórmula de Hubbart 10.2.3.- Outros métodos de fixación de prezos 10.3.- A Xestión de reservas 10.3.1.- Orientación á venda 10.4.- A Xestión da produción 10.4.1.- Yield Management: Rev-Par 10.4.2.- Segmentación de tarifas
TEMA 11.- TENDENCIAS DA INDUSTRIA HOTELEIRA NO S. XXI	11.1.- Tendencias tecnolóxicas, económicas, comerciais, ecolóxicas, demográficas, socioculturais 11.2.- Novas Tecnoloxías: MIS, TV interactiva, Internet, CRS´s, GDS´s 11.3.- Xestión dos espazos 11.4.- Creación de novos produtos ou servizos: deseño 11.5.- Soft Opening 11.6.- Sae and Lease-Back 11.7.- Entidades Financeiras e Hotelería
TEMA 12.- ORGANIZACIÓNS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DO SECTOR	12.1.- Organizacións Nacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais 12.2.- Organizacións Internacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais

Planning				
Methodologies / tests	**Competencies**	**Ordinary class hours**	**Student?s personal work hours**	**Total hours**
Guest lecture / keynote speech	A6 A12 A14 A20 A21 A35 B5 C2 C5 C7 C8	31	43	74
Problem solving	A32 B1 B3 B4 C4 C6	12	12	24
Supervised projects	A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3	2	24	26
Objective test	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	2	20	22
Personalized attention		4	0	4
(*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.				

Methodologies	
Methodologies	**Description**
Guest lecture / keynote speech	Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementaranse co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.
Problem solving	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso.

Supervised projects	Os alumnos realizarán diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos e manteranse reunións periódicas co profesor para o seu seguimento.
Objective test	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumno.

Personalized attention	
Methodologies	**Description**
Supervised projects	A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesor, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado. En canto aos estudantes con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, a atención personalizada poderase levar a cabo, segundo os casos e de acordo co profesor, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares.

Assessment			
Methodologies	**Competencies**	**Description**	**Qualification**
Objective test	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	A proba escrita de contido teórico-práctico consistirá na resolución de exercicios breves e/ou resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.	80
Supervised projects	A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3	Terase en conta na súa valoración: a exposición, a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Tratarase de fomentar o traballo en equipo, polo que o traballo de curso se realizará en grupos de non máis de cinco alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento.	20

Assessment comments

Segundo
a participación do alumnado na materia, a avaliación considera dúas opcións:

Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases) e para os alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable)

1) Traballos tutelados 20%
2)
Proba obxectiva 80%
A
devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.

A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final se obterá da avaliación da proba obxectiva e dos traballos tutelados.

No conxunto das dúas partes (20% e 80%), o alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

Non obstante, non se considerará superada a materia, se nos traballos tutelados non se obtén un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totais.

Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que non acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases)

1) Proba obxectiva 100%
A
devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.

Esta proba representará o 100% da nota final. O alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de ulteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por proba obxectiva única.

Independentemente de todo o anterior, para superar a materia Aloxamentos e Restauración II, todos os alumnos deberán superar satisfactoriamente un período de formación práctica de 2 meses nunha empresa de aloxamentos. Estas prácticas desenvolveranse ao longo do segundo curso ou do terceiro de xeito indistinto".

Sources of information

Basic	- AECIT. Varios Autores (2001). La Actividad Turística Española en 2000. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Valencia - AECIT. Varios Autores (2002). La Actividad Turística Española en 2001. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2003). La Actividad Turística Española en 2002. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2004). La Actividad Turística Española en 2003. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2005). La Actividad Turística Española en 2004. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2006). La Actividad Turística Española en 2005. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2007). La Actividad Turística Española en 2006. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2008). La Actividad Turística Española en 2007. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2009). La Actividad Turística Española en 2008. AECIT (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo). Jaén - AECIT. Varios Autores (2010). La Actividad Turística Española en 2009. Editorial Universitaria Ramón Areces. Asturias - AECIT. Varios Autores (2011). La Actividad Turística Española en 2010. Editorial Universitaria Ramón Areces. Asturias - AECIT. Varios Autores (2012). La Actividad Turística Española en 2011. Editorial Universitaria Ramón Areces. Asturias - AECIT. Varios Autores (2013). La Actividad Turística Española en 2012. Editorial Universitaria Ramón Areces. Asturias - AECIT. Varios Autores (2014). La Actividad Turística Española en 2013. Editorial Universitaria Ramón Areces. Asturias - ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid - ANTUÑA SUAREZ, B. (2008). Manual Práctico de los Derechos del Consumidor en el Sector Turístico. Septem, Ediciones S.L. Oviedo - ARRILLAGA, J. I. (1982). Gestión de Producción, I. Puerta del Sol. Textos. Madrid. - BAYÓN MARINÉ, F.; MARTÍN ROJO, I. (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid - BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid - BLASCO PERIS, A. (2006). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid - CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid - CERRA, J.; DORADO, J. A.; ESTEPA, D.; GARCÍA, P. E. (2001). Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid - CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. (2001). Atención al cliente en Hostelería. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid - CORRAL MESTAS, F. (2006). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. Septem Ediciones, S.L. Oviedo - CUNHA, L. (2007). Introduçâo ao Turismo. Editorial Verbo - Del ALCÁZAR MARTÍNEZ, B. (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. ESIC Editorial. Madrid - DORADO, J. A.; CERRA, J. (2004). Manual de Recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis. Madrid - FELIPE GALLEGO, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid - FELIPE GALLEGO, J. (1996). La Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill ? Interamericana

de España. Madrid
- FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Paraninfo,S.A./Thomson Editores Spain. Madrid
- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid
- GONZÁLEZ, L.; TALÓN, P. (2002). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. Mª.; SULÉ ALONSO, Mª A. (1994). Expectativas de la utilización del Yield Management en las empresas turísticas. Revista Estudios Turísticos, nº 123 (1994), pp. 47-70. Instituto de Estudios Turísticos
- GONZÁLEZ TORRE, P. L.; DÍAZ FERNÁNDEZ, A. (2000). El overbooking en los recursos hoteleros: un método sencillo para el cálculo de las sobreventas. Revista Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas nº 3 Mayo/Junio 2000, pp. 48-53
- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid
- ISMAIL, A. (2001). Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid
- LÓPEZ COLLADO, A. (1996). La Gobernanta. Editorial Paraninfo, S.A. Madrid
- MARÍN, C. (1974). Gestión Hotelera. Ediciones Turísticas, Editur, S.L.
- MARTÍN ROJO, I. (2004). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid
- MESALLES, L. (1999). El Jefe de Recepción. Técnica de la Recepción en un hotel de calidad. Laertes,S.A. de Ediciones. Barcelona
- MESTRE SOLER, J. R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona
- MILIO BALANZÁ, I. (2000). Organización y Control del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid
- MUÑOZ OÑATE, F.; RODRIGO MOYA, B. (2003). Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración. Editorial Universitas Internacional,SL. Madrid
- MUSA ALHASAN, S. M.; SANCHIS PALACIO, J. R. (1993). La determinación de los precios de alojamiento en la Industria Hotelera. Revista de Estudios Turísticos, nº 117, pp. 49-60. Instituto de Estudios Turísticos
- NAVARRO UREÑA, A. (2008). Recepción hotelera y atención al cliente. Cengage Learning Paraninfo, S.A. Madrid
- RIVAS GARCÍA, J. I. (2008). Estructura y economía del Mercado Turístico. Septem Ediciones, S.L. Oviedo
- SUCH DEVESA, M. J. (2006). La Financiación de las Multinacionales hoteleras españolas. Delta, Publicaciones Universitarias. Madrid
- VOGELER RUIZ, C.; HERNÁNDEZ ARMAND, E. (2000). El Mercado Turístico. Estructura, Operaciones y Procesos de Producción. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid
- WEISSINGER, S. S. (2001). Introducción a las Actividades Hoteleras. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid

Complementary	Estudios e Informes:FEH, ACHE, BDO Consulting, Horwath Consulting España, Ernst & Young, Mazars, etc.Revistas y Seminarios Turísticos:Tecnohotel, Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas, Hostelmarket, SPIC, Editur, IH, Hotelería Gallega & Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, Viajar, ...

Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Subjects that continue the syllabus
Other comments

(*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.