



| Guía Docente | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|----------------|-----------|
| Datos Identificativos | | | | 2016/17 |
| Asignatura (*) | Aloxamentos e Restauración I | | Código | 662G01014 |
| Titulación | | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Período | Curso | Tipo | Créditos |
| Grao | 1º cuatrimestre | Segundo | Obrigatoria | 6 |
| Idioma | CastelánGalego | | | |
| Modalidade docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | | | | |
| Coordinación | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | Correo electrónico | c.rivas@udc.es | |
| Profesorado | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | Correo electrónico | c.rivas@udc.es | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | <p>A materia de Aloxamentos e Restauración, esta dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II.</p> <p>Aloxamentos e Restauración I ten por obxecto a explotación e dirección das distintas empresas de aloxamento, aplicando as teorías propias da xestión empresarial. Introducción aos procedementos operativos asociados á devandita xestión.</p> <p>Visión individual e de conxunto do funcionamento, estrutura e organización, dos diversos departamentos das empresas de aloxamento para unha xestión eficiente.</p> | | | |

| Competencias / Resultados do título | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Código | Competencias / Resultados do título |

| Resultados da aprendizaxe | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|----------------------|
| Resultados de aprendizaxe | Competencias / Resultados do título | | |
| 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 |

| Contidos | |
|--|---|
| Temas | Subtemas |
| TEMA 1.- A Empresa Turística: Introducción | 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. | <ul style="list-style-type: none">3.1.- Hoteis e Hoteis Residencia3.2.- Pensiós3.3.- Establecementos hoteleiros especiais3.4.- Establecementos Extra-Hoteleiros: Apartamentos Turísticos, Cármpings, Cidade de Vacacións, outros Aloxamentos3.5.- Turismo Rural: xeneralidades. Galicia |
| TEMA 4.- XENERALIDADES DA INDUSTRIA HOTELEIRA ESPAÑOLA E GALEGA | <ul style="list-style-type: none">4.1.- Xeneralidades da Industria Hoteleira4.2.- A súa regulamentación. Galicia4.3.- Prezos e Tarifas: Lexislación aplicable |
| TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONAIS NUN ESTABLECEMENTO HOTELEIRO | <ul style="list-style-type: none">5.1.- Área de Aloxamento:<ul style="list-style-type: none">5.1.1.- Recepción5.1.2.- Conserxaría5.1.3.- Pisos5.1.4.- Lavandaría - Lenzaría5.2.- Área de Comidas e Bebidas. "Food and Beverages":<ul style="list-style-type: none">5.2.1.- Economato-Adega5.2.2.- Restaurante5.2.3.- Banquetes5.2.4.- Cociña5.2.5.- Bar. Cafetaría. Sala de festas5.3.- Área de Mercadotecnia:<ul style="list-style-type: none">5.3.1.- Captación de clientela5.3.2.- Canles de Comercialización<ul style="list-style-type: none">5.3.2.1.- Canle directa5.3.2.2.- Canle Indirecta curta5.3.2.3.- Canle Indirecta longa5.3.2.4.- Distribución turística coas novas tecnoloxías5.3.3.- Medios de comercialización: Workshops, Feiras de Turismo, Fam Trips<ul style="list-style-type: none">5.3.3.1.- Promoción e publicidade5.3.3.2.- Relacións públicas5.3.3.3.- Animación5.4.- Área Comercial:<ul style="list-style-type: none">5.4.1.- Compras5.4.2.- Vendas5.5.- Área de Administración:<ul style="list-style-type: none">5.5.1.- Contabilidade5.5.2.- Intervención5.5.3.- Caixa5.6.- Área de Mantemento. "Servizos Técnicos":<ul style="list-style-type: none">5.6.1.- Diferentes servizos de mantemento5.6.2.- Servizos técnicos5.7.- Área de Persoal |
| TEMA 6.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN E CONTABILIDADE | <ul style="list-style-type: none">6.1.- Conceptos básicos6.2.- Organización e funcións6.3.- Principais contas |



| | |
|--|--|
| TEMA 7.- AS CADEAS HOTELEIRAS | <p>7.1.- Vantaxes, inconvenientes e particularidades</p> <p>7.2.- Fórmulas operacionais: contrato de franquía, arrendamento, contrato de xestión (management), joint venture, outras.</p> <p>7.3.- Estrutura dos hoteis de cadea en España e Galicia</p> <p>7.4.- Expansión mundial das cadeas hoteleiras españolas</p> <p>7.5.- CRS's independentes e Cadeas voluntarias</p> |
| TEMA 8.- COMERCIALIZACIÓN HOTELEIRA | <p>8.1.- Salas de reunións e banquetes</p> <p>8.2.- Captación da clientela</p> <p>8.2.1.- Relación AAVV-Hoteis</p> <p>8.2.2.- O Bono (Voucher) e o seu circuíto</p> <p>8.2.3.- Cotas e Contrato de Release</p> <p>8.3.- Instalacións complementarias</p> <p>8.4.- Publicidade e artigos de promoción</p> <p>8.5.- Relacións públicas</p> |
| TEMA 9.- ANIMACIÓN HOTELEIRA | <p>9.1.- Concepto</p> <p>9.2.- Campo da animación turística</p> <p>9.3.- Características do animador turístico</p> <p>9.4.- Actividades a desenvolver</p> <p>9.5.- Rendibilidade da animación</p> |
| TEMA 10.- TARIFAS Y PREZOS HOTELEIROS | <p>10.1.- Break Even Point</p> <p>10.1.1.- Albor Mínimo de Rendibilidade</p> <p>10.1.2.- Prezo Técnico</p> <p>10.1.3.- Prezo Obxectivo</p> <p>10.1.4.- Prezo Mínimo, de contribución ao Beneficio ou de Oferta</p> <p>10.2.- Determinación do prezo do cuarto</p> <p>10.2.1.- O método de Horwarth e Toth</p> <p>10.2.2.- A fórmula de Hubbart</p> <p>10.2.3.- Outros métodos de fixación de prezos</p> <p>10.3.- A Xestión de reservas</p> <p>10.3.1.- Orientación á venda</p> <p>10.4.- A Xestión da produción</p> <p>10.4.1.- Yield Management: Rev-Par</p> <p>10.4.2.- Segmentación de tarifas</p> |
| TEMA 11.- TENDENCIAS DA INDUSTRIA HOTELEIRA NO S. XXI | <p>11.1.- Tendencias tecnolóxicas, económicas, comerciais, ecolóxicas, demográficas, socioculturais</p> <p>11.2.- Novas Tecnoloxías: MIS, TV interactiva, Internet, CRS's, GDS's</p> <p>11.3.- Xestión dos espazos</p> <p>11.4.- Creación de novos produtos ou servizos: deseño</p> <p>11.5.- Soft Opening</p> <p>11.6.- Sae and Lease-Back</p> <p>11.7.- Entidades Financeiras e Hotelería</p> |
| TEMA 12.- ORGANIZACIÓNS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DO SECTOR | <p>12.1.- Organizacións Nacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais</p> <p>12.2.- Organizacións Internacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais</p> |

| Planificación | | | | |
|-----------------------|--|---|-------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas | Competencias / Resultados | Horas lectivas (presenciais e virtuais) | Horas traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral | A6 A12 A14 A20 A21 A35 B5 C2 C5 C7 C8 | 31 | 43 | 74 |



| | | | | |
|------------------------|-------------------------------|----|----|----|
| Solución de problemas | A32 B1 B3 B4 C4 C6 | 12 | 12 | 24 |
| Traballos tutelados | A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3 | 2 | 24 | 26 |
| Proba obxectiva | A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3 | 2 | 20 | 22 |
| Atención personalizada | | 4 | 0 | 4 |

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

| Metodoloxías | |
|-----------------------|---|
| Metodoloxías | Descrición |
| Sesión maxistral | Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementarase co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgúns preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. |
| Solución de problemas | Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso. |
| Traballos tutelados | 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. |
| Proba obxectiva | 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. |

| Atención personalizada | |
|------------------------|---|
| Metodoloxías | Descrición |
| Traballos tutelados | 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. |

| Avaliación | | | |
|---------------------|-------------------------------|--|---------------|
| Metodoloxías | Competencias / Resultados | Descrición | Cualificación |
| Proba obxectiva | 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 |
| Traballos tutelados | 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 |

Observacións avaliación



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 posteriores 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".





Bibliografía básica

- 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). Introdução 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 GALLEGGO, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid
- FELIPE GALLEGGO, 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. M^a.; SULÉ ALONSO, M^a 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, Editor, 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



| | |
|------------------------------------|--|
| Bibliografía complementaria | 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, ... |
|------------------------------------|--|

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Materias que continúan o temario

Observacións

(*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías