



| Guía docente | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|----------------|-----------|
| Datos Identificativos | | | | 2017/18 |
| Asignatura (*) | Alojamientos y Restauración I | | Código | 662G01014 |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descriptores | | | | |
| Ciclo | Periodo | Curso | Tipo | Créditos |
| Grado | 1º cuatrimestre | Segundo | Obligatoria | 6 |
| Idioma | CastellanoGallego | | | |
| Modalidad docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | | | | |
| Coordinador/a | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | Correo electrónico | c.rivas@udc.es | |
| Profesorado | | Correo electrónico | | |
| Web | | | | |
| Descripción general | La materia de Alojamientos y Restauración, esta dividida en dos partes: Alojamientos y Restauración I y Alojamientos y Restauración II. Alojamientos y Restauración I tiene por objeto la explotación y dirección de las distintas empresas de alojamiento, aplicando las teorías propias de la gestión empresarial. Introducción a los procedimientos operativos asociados a dicha gestión. Visión individual y de conjunto del funcionamiento, estructura y organización, de los diversos departamentos de las empresas de alojamiento para una gestión eficiente. | | | |

| Competencias del título | |
|-------------------------|---|
| Código | Competencias del título |
| A6 | Tener una marcada orientación de servicio al cliente. |
| A12 | Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas. |
| A13 | Manejar técnicas de comunicación. |
| A14 | Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas. |
| A20 | Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento. |
| A21 | Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración. |
| A32 | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas. |
| A33 | Creatividad. |
| A34 | Iniciativa y espíritu emprendedor. |
| A35 | Motivación por calidad. |
| B1 | Capacidad de análisis y síntesis. |
| B2 | Comunicación oral y escrita en lengua nativa. |
| B3 | Resolución de problemas. |
| B4 | Razonamiento crítico. |
| B5 | Compromiso ético. |
| B6 | Aprendizaje autónomo. |
| B7 | Adaptación a nuevas situaciones. |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma. |
| C2 | Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero. |
| C3 | Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida. |
| C4 | Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común. |
| C5 | Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras. |
| C6 | Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse. |
| C7 | Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida. |



| | |
|----|---|
| C8 | Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad. |
|----|---|

| Resultados de aprendizaje | | | |
|---|---------------------------------|----------------|----------------------|
| Resultados de aprendizaje | Competencias del título | | |
| Conocer la terminología técnica empleada, y generar e interpretar la documentación básica asociada a la prestación de los servicios demandados por los clientes en el campo del alojamiento. | A13 A32 A33 | B2 B6 | C1 C2 C7 |
| Conocer la estructura usual de las empresas del sector de alojamientos, sus distintos tipos, organización interna y procedimientos operativos, así como la planificación, coordinación y control de estos teniendo en cuenta la aportación que tienen las TICs y las herramientas informáticas. | A12 A13 A14 A20 A21 | B1 B4 B7 | C3 C4 C6 C8 |
| Conocer los diferentes productos que actualmente están en el mercado, y saber seleccionar a los proveedores más adecuados con el objetivo prioritario de garantizar un buen producto final, mejorar la calidad y la información al cliente. | A6 A34 A35 | B3 B5 | C5 C6 |

| Contenidos | |
|---|---|
| Tema | Subtema |
| TEMA 1. - La Empresa Turística: Introducción | 1.1.- El alojamiento y la restauración como servicios turísticos |
| TEMA 2.- LA HOTELERÍA ESPAÑOLA | 2.1.- Evolución histórica del Turismo y la Hostelería en España 2.2.- Estructura hotelera en España y Galicia 2.3.- La Hostelería Española y Gallega ante el siglo XXI 2.4.- Sistemas de Explotación |
| TEMA 3. - DIVERSOS TIPOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. GALICIA. | 3.1.- Hoteles y Hoteles Residencia 3.2.- Pensiones 3.3.- Establecimientos hoteleros especiales 3.4.- Establecimientos Extra-Hosteleros: Apartamentos Turísticos, Campings, Ciudad de Vacaciones, otros Alojamientos 3.5.- Turismo Rural: generalidades. Galicia |
| TEMA 4. - GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA ESPAÑOLA Y GALLEGA | 4.1.- Generalidades de la Industria Hotelera 4.2.- Su reglamentación. Galicia 4.3.- Precios y Tarifas: Legislación aplicable |



| | |
|--|--|
| <p>TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO</p> | <p>5.1.- Área de Alojamiento: 5.1.1.- Recepción 5.1.2.- Conserjería 5.1.3.- Pisos 5.1.4.- Lavandería - Lencería 5.2.- Área de Comidas y Bebidas. "Food and Beverages": 5.2.1.- Economato-bodega 5.2.2.- Restaurante 5.2.3.- Banquetes 5.2.4.- Cocina 5.2.5.- Bar. Cafetería. Sala de fiestas 5.3.- Área de Mercadotecnia: 5.3.1.- Captación de clientela 5.3.2.- Canales de Comercialización 5.3.2.1.- Canal directo 5.3.2.2.- Canal Indirecto corto 5.3.2.3.- Canal Indirecto largo 5.3.2.4.- Distribución turística con las nuevas tecnologías 5.3.3.- Medios de comercialización: Workshops, Ferias de Turismo, Fam Trips 5.3.3.1.- Promoción y publicidad 5.3.3.2.- Relaciones públicas 5.3.3.3.- Animación 5.4.- Área Comercial: 5.4.1.- Compras 5.4.2.- Ventas 5.5.- Área de Administración: 5.5.1.- Contabilidad 5.5.2.- Intervención 5.5.3.- Caja 5.6.- Área de Mantenimiento. "Servicios Técnicos": 5.6.1.- Diferentes servicios de mantenimiento 5.6.2.- Servicios técnicos 5.7.- Área de Personal</p> |
| <p>TEMA 6.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD</p> | <p>6.1.- Conceptos básicos 6.2.- Organización y funciones 6.3.- Principales cuentas</p> |
| <p>TEMA 7.- LAS CADENAS HOTELERAS</p> | <p>7.1.- Ventajas, inconvenientes y particularidades 7.2.- Fórmulas operacionales: contrato de franquicia, arrendamiento, contrato de gestión (management), joint venture, otras. 7.3.- Estructura de los hoteles de cadena en España y Galicia 7.4.- Expansión mundial de las cadenas hoteleras españolas 7.5.- CRS´s independientes y Cadenas voluntarias</p> |
| <p>TEMA 8.- COMERCIALIZACIÓN HOTELERA</p> | <p>8.1.- Salas de reuniones y banquetes 8.2.- Captación de la clientela 8.2.1.- Relación AAVV-Hoteles 8.2.2.- El Bono (Voucher) y su circuito 8.2.3.- Cupos y Contrato de Release 8.3.- Instalaciones complementarias 8.4.- Publicidad y artículos de promoción 8.5.- Relaciones públicas</p> |



| | |
|--|---|
| TEMA 9.- ANIMACIÓN HOTELERA | <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 PRECIOS HOTELEROS | <p>10.1.- Break Even Point</p> <p>10.1.1.- Umbral Mínimo de Rentabilidad</p> <p>10.1.2.- Precio Técnico</p> <p>10.1.3.- Precio Objetivo</p> <p>10.1.4.- Precio Mínimo, de contribución al Beneficio o de Oferta</p> <p>10.2.- Determinación del precio de la habitación</p> <p>10.2.1.- El método de Horwarth y Toth</p> <p>10.2.2.- La fórmula de Hubbart</p> <p>10.2.3.- Otros métodos de fijación de precios</p> <p>10.3.- La Gestión de reservas</p> <p>10.3.1.- Orientación a la venta</p> <p>10.4.- La Gestión de la producción</p> <p>10.4.1.- Yield Management: Rev-Par</p> <p>10.4.2.- Segmentación de tarifas</p> |
| TEMA 11.- TENDENCIAS EN LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL S. XXI | <p>11.1.- Tendencias tecnológicas, económicas, comerciales, ecológicas, demográficas, socioculturales</p> <p>11.2.- Nuevas Tecnologías: MIS, TV interactiva, Internet, CRS´s, GDS´s</p> <p>11.3.- Gestión de los espacios</p> <p>11.4.- Creación de nuevos productos o servicios: diseño</p> <p>11.5.- Soft Opening</p> <p>11.6.- Sale and Lease-Back</p> <p>11.7.- Entidades Financieras y Hotelería</p> |
| TEMA 12.- ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES DEL SECTOR | <p>12.1.- Organizaciones Nacionales Gubernamentales y No Gubernamentales</p> <p>12.2.- Organizaciones Internacionales Gubernamentales y No Gubernamentales</p> |

| Planificación | | | | |
|------------------------|--|--------------------|--|---------------|
| Metodologías / pruebas | Competencias | Horas presenciales | Horas no presenciales / trabajo autónomo | Horas totales |
| Sesión magistral | 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 |
| Trabajos tutelados | A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3 | 2 | 24 | 26 |
| Prueba objetiva | A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3 | 2 | 20 | 22 |
| Atención personalizada | | 4 | 0 | 4 |

(*) Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos

| Metodologías | |
|------------------|--|
| Metodologías | Descripción |
| Sesión magistral | Exposición oral por parte del profesor de los aspectos fundamentales de la materia. Las exposiciones se complementarán con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje. |



| | |
|-----------------------|--|
| Solución de problemas | Conjunto de pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tienen los alumnos de la materia, a lo largo del curso. |
| Trabajos tutelados | Los alumnos realizarán diferentes trabajos sobre temas específicos recomendados por el profesor. El trabajo tutelado se realizará, a ser posible, en grupos de no más de cinco alumnos y se mantendrán reuniones periódicas con el profesor para su seguimiento. |
| Prueba objetiva | Al final del cuatrimestre se celebrará una prueba escrita de contenido teórico-práctico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumno. |

Atención personalizada

| Metodologías | Descripción |
|--------------------|---|
| Trabajos tutelados | <p>La atención personalizada que se describe en relación a estas metodologías se concibe como momentos de trabajo presencial con el profesor, por lo que implican una participación obligatoria para el alumnado.</p> <p>En cuanto a los estudiantes con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, la atención personalizada se podrá llevar a cabo, según los casos y de acuerdo con el profesor, a través de correo electrónico, del campus virtual o medios similares.</p> |

Evaluación

| Metodologías | Competencias | Descripción | Calificación |
|--------------------|-------------------------------|--|--------------|
| Prueba objetiva | A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3 | La prueba escrita de contenido teórico-práctico consistirá en la resolución de ejercicios breves y/o respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo. | 80 |
| Trabajos tutelados | A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3 | Se tendrá en cuenta en su valoración: la exposición, la capacidad de recopilación, la capacidad de síntesis, la aportación personal, el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas. Se tratará de fomentar el trabajo en equipo, por lo que el trabajo de curso se realizará en grupos de no más de cinco alumnos. El plazo y el modo de entrega serán de obligado cumplimiento. | 20 |

Observaciones evaluación



Según la participación del alumnado en la materia, la evaluación contempla dos opciones:

Opción A (Primera Oportunidad 1ª Convocatoria).- Para el alumnado que asiste/participa en las actividades de clase (alumnos que acrediten su asistencia a, por lo menos, el 85% de las clases) y para los alumnos con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia (según la normativa aplicable)

1) Trabajos tutelados 20%

2) Prueba objetiva 80%.

Dicha prueba objetiva única, abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de la prueba objetiva y de los trabajos tutelados.

En el conjunto de las dos partes (20% y 80%), el alumno deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Sin embargo, no se considerará superada la materia, si en los trabajos tutelados no se obtiene un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totales, y en la prueba objetiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totales.

Opción B (Primera Oportunidad 1ª Convocatoria).- Para el alumnado que no asiste/participa en las actividades de clase (alumnos que no acrediten su asistencia a, por lo menos, el 85% de las clases)

1) Prueba objetiva 100%

Dicha prueba objetiva única, abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.

Esta prueba representará el 100% de la nota final. El alumno deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

En la segunda oportunidad de la Primera Convocatoria, y en las oportunidades de ulteriores convocatorias, se aplicará el sistema de evaluación por prueba objetiva única.

Independientemente de todo lo anterior, para superar la asignatura Alojamiento y Restauración II, todos los alumnos deberán superar satisfactoriamente un período de formación práctica de 2 meses en una empresa de alojamientos. Estas prácticas se desarrollarán a lo largo del segundo curso ó del tercero de manera indistinta".



| | |
|---------------|--|
| Básica | <ul style="list-style-type: none">- BAYÓN MARINÉ, F.; MARTÍN ROJO, I. (2012). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. 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- DORADO, J. A.; CERRA, J. (2014). Manual de Recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis. Madrid (2ª Ed.)- GONZÁLEZ, L.; TALÓN, P. (2002). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid- MESTRE SOLER, J. R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona |
|---------------|--|



Complementaría

- 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.
 - BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
 - BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Civitas. 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
 - FELIPE GALLEGU, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid
 - FELIPE GALLEGU, J. (1996). La Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill ? Interamericana de España. Madrid
 - FELIPE GALLEGU, 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 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, Editur, S.L.
 - MESALLES, L. (1999). El Jefe de Recepción. Técnica de la Recepción en un hotel de calidad. Laertes,S.A. de Ediciones. 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
- Estudios e Informes: AECIT (varios autores): La Actividad Turística Española (varios años: desde 2008 a 2015), 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, Hostelería Gallega & Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, Viajar, ...



| |
|---|
| Recomendaciones |
| Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente |
| Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente |
| Asignaturas que continúan el temario |
| Otros comentarios |

(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías