



Teaching Guide				
Identifying Data				2017/18
Subject (*)	Hospitality and Catering 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		E-mail		
Web				
General description	<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>			

Study programme competences / results	
Code	Study programme competences / results
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 / results		
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: Introducción	1.1.- O aloxamento e a restauración como servizos turísticos
TEMA 2.- A HOTELERÍA ESPAÑOLA	2.1.- Evolución histórica do Turismo e a Hostelería en España 2.2.- Estrutura hoteleira en España e Galicia 2.3.- A Hostelería 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.- Pensiós 3.3.- Establecementos hoteleiros especiais 3.4.- Establecementos Extra-Hoteleiros: Apartamentos Turísticos, Cármpings, 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



<p>TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONAIS NUN ESTABLECEMENTO HOTELEIRO</p>	<p>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. Cafetería. 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</p>
<p>TEMA 6.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN E CONTABILIDADE</p>	<p>6.1.- Conceptos básicos 6.2.- Organización e funcións 6.3.- Principais contas</p>
<p>TEMA 7.- AS CADEAS HOTELEIRAS</p>	<p>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</p>
<p>TEMA 8.- COMERCIALIZACIÓN HOTELEIRA</p>	<p>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 circuito 8.2.3.- Cotas e Contrato de Release 8.3.- Instalacións complementarias 8.4.- Publicidade e artigos de promoción 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.- Sale and Lease-Back</p> <p>11.7.- Entidades Financeiras e Hotelería</p>
TEMA 12.- ORGANIZACIÓNS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DO SECTOR	<p>12.1.- Organizaci3ns Nacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais</p> <p>12.2.- Organizaci3ns Internacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais</p>

Planning				
Methodologies / tests	Competencies / Results	Teaching hours (in-person & virtual)	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	Exposici3n oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposici3ns complementaranse co uso de medios audiovisuais e a introduci3n dalgunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.
Problem solving	Conxunto de probas pr3cticas que serven para ir preparando a avaliaci3n 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	<p>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.</p> <p>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.</p>

Assessment

Methodologies	Competencies / Results	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 sobre 10. 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 sobre 10. 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".

Sources of information

Basic	<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
--------------	---



Complementary

- 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, ...



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.