



Guía docente				
Datos Identificativos				2019/20
Asignatura (*)	Alojamientos y Restauración I		Código	662G01014
Titulación	Grao en Turismo			
Descriptorios				
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	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	Correo electrónico	c.rivas@udc.es	
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 2.1.1.- 2ª mitad del siglo. XIX-2ª Guerra Mundial 2.1.2.- Años 50: Boom Mundial del Turismo 2.1.3.- Años 60: Boom del Turismo en España (precedente planta hotelera actual) 2.1.4.- Años 70: Consumismo y hostelería 2.1.5.- Años 90: Crisis y respuesta 2.2.- Actualidad de la Hostelería 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.- Establecimientos hoteleros. Marco legal en Galicia y herramienta para la autoevaluación y clasificación. 3.1.1.- Hotel: Hotel, Hotel Apartamento, Hotel Balneario, Hotel Talaso y Motel 3.1.2.- Pensión y Hostal 3.2.- Establecimientos hoteleros especiales (condo-hotels, paradores, hoteles cápsula, ?) 3.3.- Establecimientos Extra-Hosteleros. Marco legal en Galicia de cada uno 3.3.1.- Albergues Turísticos 3.3.2.- Apartamentos Turísticos, Viviendas Turísticas y Viviendas de Uso Turístico. Problemática, intrusismo y ?Home-Sharing? 3.3.3.- Campamentos de Turismo 3.3.4.- Ciudad de Vacaciones 3.3.5.- Alojamientos de Turismo Rural 3.3.6.- Otros Alojamientos: Refugios de montaña, Interhome, CouchSurfing, Albergues Juveniles, Residencias de Tiempo Libre. 3.3.7.- Aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico
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 Reservas: Legislación aplicable en Alojamientos Turísticos



## TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO

- 5.1.- Área de Alojamiento:
  - 5.1.1.- Recepción. Organización y funciones
    - 5.1.1.1.- Reservas (hoja reservas, slip, rack de reservas, plannings, ?). Overbooking. Pick-up y previsión de ventas
    - 5.1.1.2.- Mostrador (lista llegadas previstas, room-rack, bienvenido, registro clientes, check-in, auto check-in, hoja de reclamaciones, check-out, check-out express, auto check-out, parte de producción habitaciones, parte de pernотaciones, lista de pensiones, informe diario, ...). Supuestos prácticos
    - 5.1.1.3.- Mano Corriente manual e informatizada. Configuración de un modelo de Mano Corriente. Supuestos prácticos
    - 5.1.1.4.- Caja de Recepción (facturación, cajas de seguridad, cambio moneda, arqueo, ?) y Caja General.
    - 5.1.1.5.- Comunicaciones (control teléfonos, mensajes, llamadas matinales, producción, telefax, busca-personas, megafonía, ?)
    - 5.1.1.6.- Herramientas de Business Intelligence: PMS, RMS, Channel Manager, CRS, ?
  - 5.1.2.- Conserjería. Organización
    - 5.1.2.1.- Funciones de Conserjería (Fichas de policía, apertura de habitaciones: llave, tarjeta, móvil, escáner biométrico, pulsera ?, consigna de equipajes, relación con informadores turísticos, transferistas y animadores, ?)
  - 5.1.3.- Pisos. Organización y funciones
    - 5.1.3.1.- Misiones de la gobernanta (bloqueos, cambios de habitación, ?)
    - 5.1.3.2.- Controles de la gobernanta (habitaciones, inventarios, minibares, ?)
    - 5.1.3.3.- Misiones de las camareras de pisos (limpieza, office, Turndown Service, ?)
    - 5.1.3.4.- Room-Service, problemática y alternativas
    - 5.1.3.5.- Lavandería-Lencería (secciones, planificación, inventario, ?)
    - 5.1.3.6.- Externalización del servicio de limpieza de pisos, de la lavandería y Outsourcing completo. Supuestos prácticos
    - 5.1.3.7.- Digitalización del departamento de Housekeeping. Aplicación de tecnología RFDI en lavandería-lencería.
- 5.2.- Área de Comidas y Bebidas. "Food and Beverage":
  - 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 Distribución y Promoción:
  - 5.3.1.- Canales de comercialización, distribución y medios
  - 5.3.2. Promoción y publicidad
- 5.4.- Área de Animación
- 5.5.- Área Comercial:
  - 5.5.1.- Compras
  - 5.5.2.- Ventas
- 5.6.- Área de Administración:
  - 5.6.1.- Conceptos básicos
  - 5.6.3.- Contabilidad
  - 5.6.4.- Intervención
  - 5.6.5.- Caja General
- 5.7.- Área de Mantenimiento o "Servicios Técnicos". Organización y funciones



5.7.1.- Instalaciones

5.7.2.- Sala de máquinas

5.7.3.- Diferentes servicios de mantenimiento

5.7.4.- De los programas de gestión de mantenimiento asistidos por ordenador a la digitalización del departamento.

5.8.- Área de Personal



TEMA 6.- LAS CADENAS HOTELERAS	6.1.- Ventajas, inconvenientes y particularidades 6.2.- Fórmulas operacionales: contrato de franquicia, arrendamiento, management, joint venture, otras. 6.3.- Hoteles de cadena a nivel mundial, España y Galicia 6.4.- Expansión mundial de las cadenas hoteleras españolas 6.5.- CRS's independientes y Cadenas voluntarias
TEMA 7.- COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN HOTELERA	7.1.- Canales de comercialización 7.1.1.- Canal directo 7.1.2.- Canal Indirecto 7.1.3.- Centrales de reserva 7.1.4.- Distribución hotelera con las nuevas tecnologías 7.1.4.1.- Canales de reserva (OTA's): Booking, expedia, ? 7.1.5.- Medios de comercialización: Workshops, Ferias de Turismo, Fam Trips 7.2.- Salas de reuniones y banquetes 7.2.1.- Telepresencia holográfica 7.2.2.- Conpast (Contribution Per Available Space for a Given time) 7.3.- Captación de la clientela 7.3.1.- Relación AAVV-Hoteles 7.3.2.- El Bono (Voucher) y su circuito 7.3.3.- Cupos y Contrato de Release 7.4.- Instalaciones complementarias 7.5.- Publicidad y artículos de promoción 7.6.- Relaciones públicas
TEMA 8.- ANIMACIÓN HOTELERA	8.1.- Concepto 8.2.- Campo de la animación turística 8.3.- Características del animador turístico 8.4.- Actividades a desarrollar 8.5.- Rentabilidad de la animación
TEMA 9.- TARIFAS Y PRECIOS HOTELEROS	9.1.- Break Even Point 9.1.1.- Umbral Mínimo de Rentabilidad 9.1.2.- Precio Técnico, Objetivo y Mínimo 9.2.- Determinación del precio de la habitación 9.2.1.- El método de Horwarth y Toth 9.2.2.- La fórmula de Hubbart 9.2.3.- Otros métodos de fijación de precios 9.3.- La Gestión de reservas 9.3.1.- Orientación a la venta 9.4.- La Gestión de la producción 9.4.1.- Yield Management 9.4.2.- Conceptos de Revenue: Rev-Par, GopPar 9.4.3.- Segmentación de tarifa 9.4.4.- Bar (Best Available Rate)
TEMA 10.- ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES DEL SECTOR	12.1.- Organizaciones Nacionales Gubernamentales y No Gubernamentales 12.2.- Organizaciones Internacionales Gubernamentales y No Gubernamentales

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	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. 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.

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 Alojamientos 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".



<b>Básica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- BAYÓN MARINÉ, F.; MARTÍN ROJO, I. (2012). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ, F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid</li><li>- CERRA, J.; DORADO, J. A.; ESTEPA, D.; GARCÍA, P. E. (2001). Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- DORADO, J. A.; CERRA, J. (2014). Manual de Recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis. Madrid (2ª Ed.)</li><li>- GONZÁLEZ, L.; TALÓN, P. (2002). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid</li><li>- MESTRE SOLER, J. R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona</li></ul>
---------------	--





## 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<sup>a</sup>.; SULÉ ALONSO, M<sup>a</sup> 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