



Guía Docente				
Datos Identificativos				2019/20
Asignatura (*)	Aloxamentos e Restauración I		Código	662G01014
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuadrimestre	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	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. Introducción 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.			

Competencias do título	
Código	Competencias do título
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.
----	---

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias 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 HOTELARÍA ESPAÑOLA	2.1.- Evolución histórica do Turismo e a Hotelaría en España 2.1.1.- 2ª metade do século. XIX-2ª Guerra Mundial 2.1.2.- Anos 50: Boom Mundial do Turismo 2.1.3.- Anos 60: Boom do Turismo en España (precedente planta hostaleira actual) 2.1.4.- Anos 70: Consumismo e hotelaría 2.1.5.- Anos 90: Crise e resposta 2.2.- Actualidade da Hotelaría en España e Galicia 2.3.- A Hotelaría Española e Galega ante o século XXI 2.4.- Sistemas de Explotación
TEMA 3.- DIVERSOS TIPOS DE ALOXAMENTO TURÍSTICO. GALICIA.	3.1.- Establecementos hostaleiros. Marco legal en Galicia e ferramenta para a autoevaluación e clasificación. 3.1.1.- Hotel: Hotel, Hotel Apartamento, Hotel Balneario, Hotel Talaso e Motel 3.1.2.- Pensión e Hostal 3.2.- Establecementos hostaleiros especiais (condo-hoteis, paradores, hoteis cápsula, ?) 3.3.- Establecementos Extra-Hostaleiros. Marco legal en Galicia de cada un 3.3.1.- Albergues Turísticos 3.3.2.- Apartamentos Turísticos, Vivendas Turísticas e Vivendas de Uso Turístico. Problemática, intrusismo e ?Home- Sharing? 3.3.3.- Campamentos de Turismo 3.3.4.- Cidade de Vacacións 3.3.5.- Aloxamentos de Turismo Rural 3.3.6.- Outros Aloxamentos: Refuxios de montaña, Interhome, CouchSurfing, Albergues Xuvenís, Residencias de Tempo Libre. 3.3.7.- Aproveitamento por quendas de bens inmobles de uso turístico
TEMA 4.- XENERALIDADES DA INDUSTRIA HOSTALEIRA ESPAÑOLA E GALEGA	4.1.- Xeneralidades da Industria Hostaleira 4.2.- A súa regulamentación. Galicia 4.3.- Prezos e Reservas: Lexislación aplicable en Aloxamentos Turísticos



## TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONAIS NUN ESTABLECEMENTO HOSTALEIRO

- 5.1.- Área de Aloxamento:
  - 5.1.1.- Recepción. Organización e funcións
    - 5.1.1.1.- Reservas (folla reservas, slip, rack de reservas, plannings, ?). Overbooking. Pick-up e previsión de vendas
    - 5.1.1.2.- Mostrador (lista chegadas previstas, room-rack, benvido, rexistro clientes, check-in, auto check-in, folla de reclamacións, check-out, check-out express, auto check-out, parte de produción habitacións, parte de pernoitas, lista de pensións, informe diario, ...). Supostos prácticos
    - 5.1.1.3.- Man Corrente manual e informatizada. Configuración dun modelo de Man Corrente. Supostos prácticos
    - 5.1.1.4.- Caixa de Recepción (facturación, caixas de seguridade, cambio moeda, arqueo, ?) e Caixa Xeral.
    - 5.1.1.5.- Comunicacions (control teléfonos, mensaxes, chamadas matinais, produción, telefax, busca-persoas, megafonía, ?)
    - 5.1.1.6.- Ferramentas de Business Intelligence: PMS, RMS, Channel Manager, CRS, ?
  - 5.1.2.- Conserxería. Organización
    - 5.1.2.1.- Funcións de Conserxería (Fichas de policía, apertura de habitacións: chave, tarxeta, móbil, escáner biométrico, pulseira ?, consigna de equipaxes, relación con informadores turísticos, transferistas e animadores, ?)
  - 5.1.3.- Pisos. Organización e funcións
    - 5.1.3.1.- Misións da gobernanta (bloqueos, cambios de habitación, ?)
    - 5.1.3.2.- Controis da gobernanta (habitacións, inventarios, minibares, ?)
    - 5.1.3.3.- Misións das camareiras de pisos (limpeza, office, Turndown Service, ?)
    - 5.1.3.4.- Room-Service, problemática e alternativas
    - 5.1.3.5.- Lavandería-Lenzería (seccións, planificación, inventario, ?)
    - 5.1.3.6.- Externalización do servizo de limpeza de pisos, da lavandería e Outsourcing completo. Supostos prácticos
    - 5.1.3.7.- Dixitalización do departamento de Housekeeping. Aplicación de tecnoloxía RFDI en lavandería-lencería.
- 5.2.- Área de Comidas e Bebidas. &quot;Food and Beverage&quot;:
  - 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 Distribución e Promoción:
  - 5.3.1.- Canles de comercialización, distribución e medios
  - 5.3.2. Promoción e publicidade
- 5.4.- Área de Animación
- 5.5.- Área Comercial:
  - 5.5.1.- Compras
  - 5.5.2.- Vendas
- 5.6.- Área de Administración:
  - 5.6.1.- Conceptos básicos
  - 5.6.3.- Contabilidade
  - 5.6.4.- Intervención
  - 5.6.5.- Caixa Xeral
- 5.7.- Área de Mantemento ou &quot;Servizos Técnicos&quot;. Organización e funcións



5.7.1.- Instalacións

5.7.2.- Sala de máquinas

5.7.3.- Diferentes servizos de mantemento

5.7.4.- Dos programas de xestión de mantemento asistidos por computador á dixitalización do departamento.

5.8.- Área de Persoal



TEMA 6.- AS CADEAS HOSTALEIRAS	6.1.- Vantaxes, inconvenientes e particularidades 6.2.- Fórmulas operacionais: contrato de franquía, arrendamento, management, joint venture, outras 6.3.- Hoteis de cadea a nivel mundial, España e Galicia 6.4.- Expansión mundial das cadeas hostaleiras españolas 6.5.- CRS's independentes e Cadeas voluntarias
TEMA 7.- COMERCIALIZACIÓN E PROMOCIÓN HOSTALEIRA	7.1.- Canles de comercialización 7.1.1.- Canle directa 7.1.2.- Canle Indirecta 7.1.3.- Centrais de reserva 7.1.4.- Distribución hostaleira coas novas tecnoloxías 7.1.4.1.- Canles de reserva (OTA's): Booking, expedia, ? 7.1.5.- Medios de comercialización: Workshops, Feiras de Turismo, Fam Trips 7.2.- Salas de reunións e banquetes 7.2.1.- Telepresencia holográfica 7.2.2.- Conpast (Contribution Per Available Space for a Given Time) 7.3.- Captación da clientela 7.3.1.- Relación AAVV-Hoteis 7.3.2.- O Bono (Voucher) e o seu circuító 7.3.3.- Cotas e Contrato de Release 7.4.- Instalacións complementarias 7.5.- Publicidade e artigos de promoción 7.6.- Relacións públicas
TEMA 8.- ANIMACIÓN HOSTALEIRA	8.1.- Concepto 8.2.- Campo da animación turística 8.3.- Características do animador turístico 8.4.- Actividades a desenvolver 8.5.- Rendibilidade da animación
TEMA 9.- TARIFAS E PREZOS HOSTALEIROS	9.1.- Break Even Point 9.1.1.- Umbral Mínimo de Rendibilidade 9.1.2.- Prezo Técnico, Obxectivo e Mínimo 9.2.- Determinación do prezo da habitación 9.2.1.- O método de Horwarth e Toth 9.2.2.- A fórmula de Hubbart 9.2.3.- Outros métodos de fixación de prezos 9.3.- A Xestión de reservas 9.3.1.- Orientación á venda 9.4.- A Xestión da produción 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.- ORGANIZACIÓNS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DO SECTOR	10.1.- Organizacións Nacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais 10.2.- Organizacións Internacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / 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 dalgúñas 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	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 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".

## Fontes de información

### Bibliografía básica

- 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



<b>Bibliografía complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- ANTUÑA SUAREZ, B. (2008). Manual Práctico de los Derechos del Consumidor en el Sector Turístico. Septem, Ediciones S.L. Oviedo</li><li>- ARRILLAGA, J. I. (1982). Gestión de Producción, I. Puerta del Sol. Textos. Madrid.</li><li>- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid</li><li>- BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Civitas. Madrid</li><li>- CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. (2001). Atención al cliente en Hostelería. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid</li><li>- CORRAL MESTAS, F. (2006). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. Septem Ediciones, S.L. Oviedo</li><li>- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo</li><li>- Del ALCÁZAR MARTÍNEZ, B. (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. ESIC Editorial. Madrid</li><li>- FELIPE GALLEGU, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid</li><li>- FELIPE GALLEGU, J. (1996). La Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill ? Interamericana de España. Madrid</li><li>- FELIPE GALLEGU, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Paraninfo,S.A./Thomson Editores Spain. Madrid</li><li>- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid</li><li>- 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</li><li>- 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</li><li>- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- ISMAIL, A. (2001). Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid</li><li>- LÓPEZ COLLADO, A. (1996). La Gobernanta. Editorial Paraninfo, S.A. Madrid</li><li>- MARÍN, C. (1974). Gestión Hotelera. Ediciones Turísticas, Editur, S.L.</li><li>- MESALLES, L. (1999). El Jefe de Recepción. Técnica de la Recepción en un hotel de calidad. Laertes,S.A. de Ediciones. Barcelona</li><li>- MILIO BALANZÁ, I. (2000). Organización y Control del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid</li><li>- MUÑOZ OÑATE, F.; RODRIGO MOYA, B. (2003). Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración. Editorial Universitas Internacional,SL. Madrid</li><li>- 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</li><li>- NAVARRO UREÑA, A. (2008). Recepción hotelera y atención al cliente. Cengage Learning Paraninfo, S.A. Madrid</li><li>- RIVAS GARCÍA, J. I. (2008). Estructura y economía del Mercado Turístico. Septem Ediciones, S.L. Oviedo</li><li>- SUCH DEVESA, M. J. (2006). La Financiación de las Multinacionales hoteleras españolas. Delta, Publicaciones Universitarias. Madrid</li><li>- VOGELER RUIZ, C.; HERNÁNDEZ ARMAND, E. (2000). El Mercado Turístico. Estructura, Operaciones y Procesos de Producción. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid</li><li>- WEISSINGER, S. S. (2001). Introducción a las Actividades Hoteleras. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid</li></ul> <p>Estudios e Informes: AECIT (varios autores): La Actividad Turística Española (varios años: desde 2008 a 2015), FEH, ACHE, BDO Consulting, Horwath Consulting España, Ernst &amp; Young, Mazars, etc. Revistas y Seminarios Turísticos: Tecnohotel, Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas, Hostelmarket, SPIC, Editur, IH, Hostelería Gallega &amp; Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, Viajar, ...</p>
------------------------------------	---





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