



Guía Docente				
Datos Identificativos			2021/22	
Asignatura (*)	Aloxamentos e Restauración II	Código	662G01022	
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuatrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Galego			
Modalidade docente	Híbrida			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
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 II ten por obxecto a explotación e dirección das distintas empresas de restauración hoteleira e extra-hoteleira, 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 restauración para unha xestión eficiente.			



Plan de continxencia	<p>1. Modificacións nos contidos Non hai cambios.</p> <p>2. Metodoloxías Metodoloxías docentes que se manteñen - Traballo tutelado en equipo (máx. 5 persoas) - Traballos individuais - Prácticas Clínicas - Proba Obxectiva Metodoloxías docentes que se modifican - ?SESIÓN MAXISTRAL?, substitúese a presenza física do profesor/a por a presenza virtual vía Microsoft Teams. Así mesmo, abrirase un foro de dúbidas en Moodle e colgaranse pequenos vídeos titoriais na devandita plataforma e en Stream. - ?TRABALLOS TUTELADOS?, substitúese a exposición presencial dos mesmos polo alumnado, pola exposición a través de Microsoft Teams.</p> <p>3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado Ferramenta: Moodle, Microsoft Teams, Stream e Correo electrónico. En canto á temporización: o alumnado pode contactar co profesor/a, tanto en horas de clase como fóra delas, para concertar titorías, xa que está a súa disposición.</p> <p>4. Modificacións na avaliación Metodoloxía/ Peso na cualificación/ Descrición - Traballo en equipo / 20% / Traballo tutelado en equipo (máx. 5 persoas). - Traballo individual / 20% / Traballo tutelado individual. - Prácticas Clínicas / 5% / Prácticas individuais - Proba Obxectiva / 55% /</p> <p>No conxunto das partes (20%, 20%, 5% e 55%), o alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. Con todo, non se considerará superada a materia, se non se obtén un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totais, tanto no Traballo en equipo como no Traballo individual, e un mínimo de 2,25 puntos sobre 5,5 puntos totais na Proba Obxectiva.</p> <p>No caso de que o alumnado non entregue algún dos Traballos tutelados ou non chegue á nota mínima esixida, ou non realice (por causa imputable a el) ou non supere satisfactoriamente as Prácticas Clínicas, a Proba Obxectiva terá un peso na cualificación do 100%, é dicir, que para superar a materia, precisácese obter 5 puntos sobre 10 na mesma. Caso de que o alumnado entregase os Traballos tutelados, pero non puidese realizar as Prácticas Clínicas por causas non imputables a el, o peso da avaliación será: 1) Traballos en equipo 20% (puntuación mínima esixida de 0,5 puntos sobre 2 totais) 2) Traballos individuais 20% (puntuación mínima 0,5 puntos sobre 2 totais) 3) Proba Obxectiva 60% (puntuación mínima esixida de 2,5 puntos sobre 6 puntos totais).</p> <p>O alumnado que non se presente á Proba Obxectiva, será cualificado cun "NP" (Non Presentado), aínda no caso de tener feito, presentado e exposto Traballos tutelados ou outras actividades que computen na avaliación.</p> <p>Observacións de avaliación: A entrega dos traballos realizarase a través da plataforma Moodle.</p> <p>Na Segunda Oportunidade, o alumnado deberá entregar, a través da plataforma Moodle, un Traballo individual sobre un tema proposto polo profesorado, cun peso na cualificación do 100%, caso de non realizar (por causa imputable ao alumnado) e superado as Prácticas Clínicas, é dicir, que para superar a materia, precisase obter 5 puntos sobre 10 no traballo. Se realizou e superou as Prácticas Clínicas no presente ou precedentes cursos, o peso do Traballo individual será do 95% (9,5 puntos sobre 10) e o das Prácticas Clínicas un 5% (0,5 puntos sobre 10) O alumnado que non presente o Traballo individual será cualificado cun "NP" (Non Presentado).</p>
-----------------------------	--



5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía

Non hai cambios



Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados 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.
A24	Utilizar e analizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) nos distintos ámbitos do sector turístico.
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 / Resultados do título		
	A12	B1	C3
Coñecer a estrutura usual das empresas do sector de restauración extra-hoteleira, os seus distintos tipos, organización interna e procedementos operativos, así como a planificación, coordinación e control destes tendo en conta a chegada que teñen as TICs e as ferramentas informáticas.	A13	B7	C4
	A14		C6
	A20		C8
	A21		
	A24		
Planificación e análise departamental e funcional da área hoteleira de alimentos e bebidas, incidindo na relación entre as áreas de elaboración e as áreas de servizo.	A32	B1	C6
	A33	B4	C8
Coñecer a terminoloxía técnica empregada, e xerar e interpretar a documentación básica asociada á prestación dos servizos demandados por clientes/as no campo da restauración.	A13	B2	C1
	A14	B6	C2
	A21		C7
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/á cliente/a.	A6	B3	C5
	A34	B5	C6
	A35		



Coñecer e aplicar técnicas encamiñadas a optimizar o uso da capacidade de elaboración e servizo de alimentos e bebidas, e as diferentes ferramentas utilizadas para calcular os prezos de venda dos distintos produtos, así como para determinar os custos destes.	A12 A21	B3	C6 C7
--	------------	----	----------

Contidos	
Temas	Subtemas
TEMA 1. - OS SERVIZOS DUN HOTEL: ALMACÉN XERAL, ECONOMATO E ADEGA	1.1.- Introducción e Proxección: datos a considerar 1.2.- Organización e funcións 1.3.- Planificación de tarefas e control 1.4.- Documentos de control: fichas, inventarios permanentes, ... 1.5.- Xestión e valoración de stocks, manual e informático 1.6.- Sistemas de conservación e frío 1.6.1.- Temperatura ambiente 1.6.2.- Frío positivo 1.6.3.- Conxelación e ultraconxelación
TEMA 2.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: RESTAURACIÓN	2.1.- Restauración hostaleira: Introducción 2.2.- Clasificación dos servizos de restauración: restaurante á carta, comedor de menús, servizos especiais, buffet, bar, cafetería, coffee shop, discoteca 2.3.- Planificación de Restaurante e Bar: Investigación de mercados, dotación de mobiliario e material propio das distintas zonas 2.4.- Mayordomía: dotación de vaixela, xogo de cubertos, cristalería, ourivaría e lenzaría
TEMA 3.- RESTAURACIÓN: SISTEMAS DE SERVIZO	3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en plâce? 3.2.- ?Mise en plâce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos 3.2.1.- Servizo de almorzos 3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service 3.2.2.- Servizo de xantar e cea 3.2.2.1.- Buffet 3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, guerdón e á rusa 3.3.- Servizo de banquetes 3.3.1.- Diferentes montaxes 3.3.2.- Prestación do servizo 3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes 3.3.4.- Colocación de bandeiras 3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails 3.5.- Relación con outros departamentos 3.6.- O Caixeiro- facturista 3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado 3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas



TEMA 4.- RESTAURACIÓN: CARACTERÍSTICAS DA OFERTA	3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en plâce? 3.2.- ?Mise en plâce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos 3.2.1.- Servizo de almorzos 3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service 3.2.2.- Servizo de xantar e cea 3.2.2.1.- Buffet 3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, guerdón e á rusa 3.3.- Servizo de banquetes 3.3.1.- Diferentes montaxes 3.3.2.- Prestación do servizo 3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes 3.3.4.- Colocación de bandeiras 3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails 3.5.- Relación con outros departamentos 3.6.- O Caixeiro- facturista 3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado 3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas 4.1.- Composición do produto de restauración 4.1.1.- Bens materiais 4.1.2.- Complementos do produto 4.1.3.- Extensión do produto 4.2.- A oferta: menús, cartas, suxestións, buffets, banquetes, room-service 4.3.- Planificación e programación de menús e cartas 4.4.- Requisitos gastronómicos
TEMA 5.- RESTAURACIÓN: OS CUSTOS	5.1.- Definición e clases de custos 5.2.- Marxe Bruta de restauración. Food-cost, prime-cost e custo de persoal 5.3.- Custo dun prato: ficha técnica, ficha de escandallo, ? 5.4.- Custo dun banquete 5.5.- Determinación do consumo de comida e bebida 5.5.1.- Imputación de consumos 5.5.2.- Documentos de control 5.6.- Conta de explotación 5.7.- Prezo de venda en restauración: elementos a considerar
TEMA 6.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: COCIÑA	6.1.- Cociña. Organización 6.2.- Funcións da brigada de cociña: xefe/a de cociña, partidas, etc. 6.3.- Planificación de tarefas: Mise-en- plâce e xornada diaria 6.4.- Desenvolvemento do servizo 6.5.- Documentos de control: pedido a mercado, a economato, relevé, diario de produción, ?
TEMA 7.- COCIÑA: PLANIFICACIÓN	7.1.- Aspectos básicos na súa construción 7.2.- Concepción moderna do equipamento e a súa distribución en planta por zonas 7.2.1.- Equipos compactos, modulares e de apoio 7.2.2.- Zonas: conservación, preparación, cocción, pastelería, entrega, office e plonge 7.3.- Seguridade e hixiene en cociña
TEMA 8.- O DEPARTAMENTO DE COMPRAS	8.1.- Provedores: compras, política e xestión 8.2.- Organización do departamento de compras 8.3.- Control de calidade en función de cada artigo 8.3.1.- Mobiliario e maquinaria, utillaxe e ferramentas, produtos non perecedoiros e perecedoiros



TEMA 9.- EVENTOS	99.1.- Salas de reunións e banquetes 9.2.- Estrutura organizativa 9.3.- Contrato 9.4.- Memorándum 9.5.- Informe do Maitre e do chef 9.6.- Telepresencia holográfica
TEMA 10.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELERA	10.1.- Concepto e clasificación de food service 10.2.- Estrutura sectorial da restauración en España 10.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividades e Cátering 10.4.- Novos hábitos alimenticios 10.5.- Novos sistemas de produción 10.6.- Restaurantes, cafeterías e bares. Lexislación aplicable en Galicia
TEMA 11.- ANÁLISE DE VENDAS E RENDEMENTOS EN ALIMENTOS E BEBIDAS	11.1.- Os principios de Omnes 11.2.- Menu Engineering 11.3.- Revenue Management en Restauración: Rev-Pash 11.4.- A carta 11.4.1.- Estratexias de merchandising 11.4.2.- Deseños 11.5.- Análise das vendas de bebidas no Restaurante e no Bar 11.5.1.- Rendementos (PSR)
TEMA 12.- DIRECCIÓN	12.1.- Concepto xeral 12.2.- Política e obxectivos: planificación, organización, motivación, coordinación e control 12.3.- Dirección por obxectivos e o control orzamentario: orzamento e desviacións 12.4.- Estudo de viabilidade: xeneralidades. Estudo de Mercado. Avaliación da rendibilidade. Determinación do resultado neto
TEMA 13.- TENDENCIAS NA INDUSTRIA HOSTALEIRA NO S. XXI	13.1.- Tendencias económicas 13.1.1.- Management 13.1.2.- Sale and lease back 13.1.3.- Xestión dos espazos 13.2.- Tendencias ecolóxicas 13.2.1.- Emas, ISO 14001, ? 13.3.- Tendencias políticas (regulacións) 13.4.- Tendencias tecnolóxicas 13.4.1.- MIS, Internet, redes sociais, apps, sistemas biométricos ? 13.4.2.- Creación de novos produtos ou servizos: deseño 13.5.- Tendencias socioculturais 13.6.- Tendencias demográficas 13.6.1.- Novos segmentos 13.7.- Tendencias psicoculturais 13.7.1.- Hotéis concepto: culturais, lifestyle, para milenials, by adults, party hotels, ? 13.8.- Soft Opening
TEMA 14.- SISTEMA DE SEGURIDADE NA HOSTALERÍA	14.1.- Concepto de seguridade 14.2.- Principios empregados contra incendios 14.3.- Consignas de seguridade 14.4.- Seguros 14.4.1.- Concepto e riscos que cobren 14.4.2.- Danos non cubertos 14.4.3.- Seguros de fogar e de viaxe



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	A24 A32 B1 B3 B4 C4 C6	8	15	23
Traballos tutelados	A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3	2	24	26
Prácticas clínicas	A6 A12 A13 A14 A20 A21 A33 A34 B1 B2 B3 B6 B7 C3 C1	1	0	1
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 profesorado dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementarase co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas ao estudantado, 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 ten o alumnado da materia, ao longo do curso.
Traballos tutelados	O alumnado realizará diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesorado. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos/as e manteranse reunións periódicas co profesorado para o seu seguimento.
Prácticas clínicas	Trátase dun proceso instrucional que deberá ter lugar nun establecemento de Aloxamento Turístico, no que o estudantado observará e participará en actividades clínicas reais para proporcionarlle a oportunidade de aplicar feitos, teorías e principios relacionados coa práctica da profesión.
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 alumnado.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados	Concíbense como horas de traballo presencial co profesor/a por parte do alumno/a, para o seguimento e orientación do mesmo/a. Implican participación obrigatoria para o alumnado. En canto ao estudantado 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 profesorado, 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.	75



Traballos tutelados	A13 A33 A34 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
Prácticas clínicas	A6 A12 A13 A14 A20 A21 A33 A34 B1 B2 B3 B6 B7 C3 C1	O alumnado deberá superar satisfactoriamente un período de formación práctica de 160 horas nunha empresa de Aloxamentos Turísticos. Estas prácticas desenvolveranse ao longo do segundo curso ou do terceiro de maneira indistinta.	5

Observacións avaliación

Segundo a participación do alumnado na materia, a avaliación contempla dúas opcións:

Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que asiste/participa nas actividades de clase (alumnos/ as que acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases) e para o alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable)

1) Traballos tutelados 20%

2) Prácticas Clínicas 5%

3) Proba obxectiva 75%. A Proba Obxectiva, abarcará toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, responder 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 obterase da avaliación dos Traballos tutelados, das Prácticas Clínicas e da Proba Obxectiva. No conxunto das partes (20%, 5% e 75%), o alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. Con todo, 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 7,5 puntos totais.

Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos/ as que non acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases) ou non entregue algún dos traballos tutelados ou non chegue ao mínimo de puntos esixido neles, ou non realice (por causa imputable a el) ou non supere satisfactoriamente as Prácticas Clínicas

1) Proba Obxectiva 100%. Dita Proba Obxectiva única (100%), abarcará toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, responder a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento. Esta proba representará o 100% da nota final. O alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Caso de que o alumnado entregase os Traballos tutelados, pero non puidese realizar as Prácticas Clínicas por causas non imputables a el, o peso da avaliación será:

1) Traballos tutelados 20% (puntuación mínima esixida de 0,5 puntos sobre 2 totais)

2) Proba Obxectiva 80% (puntuación mínima esixida de 3,2 puntos sobre 8 puntos totais).

Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de posteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por Proba Obxectiva única (100%), caso de non realizar (por causa imputable ao alumnado) ou non superar satisfactoriamente as Prácticas Clínicas, é dicir, que para superar a materia, precisará obter 5 puntos sobre 10 na proba. Se realizou e superou as Prácticas Clínicas no presente ou precedentes cursos, o peso da Proba Obxectiva será do 95% (9,5 puntos sobre 10) e o das Prácticas Clínicas un 5% (0,5 puntos sobre 10), debendo obterse no conxunto das partes (20% e 80%) unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 para superar a materia.

O alumnado que non se presente á Proba Obxectiva

(independentemente da convocatoria de que se trate), será cualificado cun

" NP" (Non Presentado), aínda no caso de tener feito, presentado e

exposto traballos tutelados ou outras actividades que computen na avaliación

Implicacións do plaxio: "A realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación implicará directamente a cualificación de suspenso '0' na materia na convocatoria correspondente, invalidando así calquera cualificación obtida en todas as actividades de avaliación de cara a convocatoria extraordinaria".

Fontes de información



Bibliografía básica

- ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid
- BAYÓN MARINÉ, F.; MARTÍN ROJO, I. (2012). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid
- BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid
- CERRA, J.; DORADO, J. A.; ESTEPA, D.; GARCÍA, P. E. (2001). Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. Madrid.
- LÓPEZ COLLADO, A. (2004). Hostelería. Curso completo de Servicios. Hoteles, Restaurantes, Cafeterías y Bares. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid
- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid
- OJUGO, C. (2001). Control de Costes en Restauración. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid
- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2019). Calidad.. Ed. Paraninfo. (3ª Edición). Madrid.



Bibliografía complementaria	<ul style="list-style-type: none">- ANTUÑA SUAREZ, B. (2008). Manual Práctico de los Derechos del Consumidor en el Sector Turístico. Septem, Ediciones S.L. Oviedo- ARANDA HIPÓLITO, Á.-W. (1994). Gestión Técnico-Económica de Hoteles. Editorial del Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid- 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- 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 GALLEGO, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid- FELIPE GALLEGO, 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- GARCÍA ORTÍZ, F.; GIL MUELA, M.; GARCÍA ORTIZ, P. P. (2007). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid- 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- GONZÁLEZ, L.; TALÓN, P. (2003). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid- KASAVANA, M. L.; SMITH, D. (1982). Menu Engineering. Editions Hospitality Publications. Lansing (Estados Unidos)- KOSOSSEY, M.; MAJONCHI, D. (1983). Réussir en hôtellerie et restauration. Editions BPI. Clichy (Francia)- LÓPEZ BENITO, N. (2004). Ofertas Gastronómicas y Sistemas de Aprovisionamiento. Editorial Síntesis. Madrid- MARÍN, C. (1974). Gestión Hotelera. Ediciones Turísticas, Editur, S.L.- MARTÍNEZ MONZÓ, J. (2003). Nutrición y Dietética. Editorial Síntesis. Madrid- 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- PÉREZ OREJA, N.; MAYOR RIVAS, G.; NAVARRO TOMÁS, V. J. (2003). Procesos de Cocina. Editorial Síntesis. Madrid- RIVAS GARCÍA, J. I. (2008). Estructura y economía del Mercado Turístico. Septem Ediciones, S.L. Oviedo- ROCHAT, M. (2003). Marketing y Gestión de la Restauración. Gestión 2000. Barcelona- SÁNCHEZ FEITO, J. M. (1995). Procesos de Servicio en Restauración. Editorial Síntesis. Madrid- TORO, J. M. (1996). Ingeniería del Menú. Jarsa Impresiones. Santiago de Chile- VALLSMADELLA, J. M. (2002). Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes. Pearson Educación. 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 <p>Estudios e Informes: AECIT (varios autores): La Actividad Turística Española (varios anos: desde 2008 a 2015), FEH, ACHE, BDO Consulting, Horwath Consulting España, Ernst & Young, Mazars,... Revistas y Seminarios Turísticos: Tecnohotel, Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas, Hostelmart, SPIC, Editur, IH, Hotelería Gallega & Turismo, Hostelería y Restauración, Nexotur, ...</p>
------------------------------------	---

Recomendacións

Materias que se recomienda 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