



## Teaching Guide

Identifying Data					2023/24
Subject (*)	Hospitality and Catering II		Code	662G01022	
Study programme	Grao en Turismo				
Descriptors					
Cycle	Period	Year	Type	Credits	
Graduate	1st four-month period	Third	Obligatory	6	
Language	SpanishGalician				
Teaching method	Face-to-face				
Prerequisites					
Department	Humanidades				
Coordinador	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es		
Lecturers	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es		
Web					
General description	<p>A materia de Aloxamentos e Restauración, está dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II.</p> <p>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.</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.
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.
----	---

Learning outcomes			
Learning outcomes	Study programme competences / results		
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.	A12 A13 A14 A20 A21 A24	B1 B7	C3 C4 C6 C8
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 A33	B1 B4	C6 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 A14 A21	B2 B6	C1 C2 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 A34 A35	B3 B5	C5 C6
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

Contents	
Topic	Sub-topic
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



<p>TEMA 3.- RESTAURACIÓN: SISTEMAS DE SERVIZO</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en pláce?</li><li>3.2.- ?Mise en pláce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1.- Servizo de almorzos<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service</li></ul></li><li>3.2.2.- Servizo de xantar e cea<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.2.1.- Buffet</li><li>3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, guerdón e á rusa</li></ul></li></ul></li><li>3.3.- Servizo de banquetes<ul style="list-style-type: none"><li>3.3.1.- Diferentes montaxes</li><li>3.3.2.- Prestación do servizo</li><li>3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes</li><li>3.3.4.- Colocación de bandeiras</li></ul></li><li>3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails</li><li>3.5.- Relación con outros departamentos</li><li>3.6.- O Caixeiro- facturista<ul style="list-style-type: none"><li>3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado</li><li>3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas</li></ul></li></ul>
<p>TEMA 4.- RESTAURACIÓN: CARACTERÍSTICAS DA OFERTA</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1.- Sistemas de servizo e xeneralidades do seu desenvolvemento: ?Mise en pláce?</li><li>3.2.- ?Mise en pláce?, planificación e desenvolvemento de distintos servizos<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1.- Servizo de almorzos<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1.1.- Buffet, Tradicional e room-service</li></ul></li><li>3.2.2.- Servizo de xantar e cea<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.2.1.- Buffet</li><li>3.2.2.2.- Tradicional e formas de prestalo: americano, á inglesa, á francesa, guerdón e á rusa</li></ul></li></ul></li><li>3.3.- Servizo de banquetes<ul style="list-style-type: none"><li>3.3.1.- Diferentes montaxes</li><li>3.3.2.- Prestación do servizo</li><li>3.3.3.- Protocolo Oficial de banquetes</li><li>3.3.4.- Colocación de bandeiras</li></ul></li><li>3.4.- Montaxe e distribución do servizo de cocktails</li><li>3.5.- Relación con outros departamentos</li><li>3.6.- O Caixeiro- facturista<ul style="list-style-type: none"><li>3.6.1.- Desenvolvemento do servizo. POS (Point of Sale) dixitalizado</li><li>3.6.2.- Folla de liquidación, facturas e comandas</li></ul></li><li>4.1.- Composición do produto de restauración<ul style="list-style-type: none"><li>4.1.1.- Bens materiais</li><li>4.1.2.- Complementos do produto</li><li>4.1.3.- Extensión do produto</li></ul></li><li>4.2.- A oferta: menús, cartas, suxestións, buffets, banquetes, room-service</li><li>4.3.- Planificación e programación de menús e cartas</li><li>4.4.- Requisitos gastronómicos</li></ul>



TEMA 5.- RESTAURACIÓN: OS CUSTOS	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1.- Definición e clases de custos</li><li>5.2.- Marxe Bruta de restauración. Food-cost, prime-cost e custo de persoal</li><li>5.3.- Custo dun prato: ficha técnica, ficha de escandallo, ?</li><li>5.4.- Custo dun banquete</li><li>5.5.- Determinación do consumo de comida e bebida</li><li>5.5.1.- Imputación de consumos</li><li>5.5.2.- Documentos de control</li><li>5.6.- Conta de explotación</li><li>5.7.- Prezo de venda en restauración: elementos a considerar</li></ul>
TEMA 6.- OS SERVIZOS DUN HOTEL: COCIÑA	<ul style="list-style-type: none"><li>6.1.- Cocíña. Organización</li><li>6.2.- Funcións da brigada de cocíña: xefe/a de cocíña, partidas, etc.</li><li>6.3.- Planificación de tarefas: Mise-en- plâce e xornada diaria</li><li>6.4.- Desenvolvemento do servizo</li><li>6.5.- Documentos de control: pedido a mercado, a economato, relevé, diario de produción, ?</li></ul>
TEMA 7.- COCIÑA: PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>7.1.- Aspectos básicos na súa construción</li><li>7.2.- Concepción moderna do equipamento e a súa distribución en planta por zonas</li><li>7.2.1.- Equipos compactos, modulares e de apoio</li><li>7.2.2.- Zonas: conservación, preparación, cocción, pastelería, entrega, office e plonge</li><li>7.3.- Seguridade e hixiene en cocíña</li></ul>
TEMA 8.- O DEPARTAMENTO DE COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"><li>8.1.- Provedores: compras, política e xestión</li><li>8.2.- Organización do departamento de compras</li><li>8.3.- Control de calidade en función de cada artigo</li><li>8.3.1.- Mobiliario e maquinaria, utillaxe e ferramentas, produtos non perecedoiros e perecedoiros</li></ul>
TEMA 9.- EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"><li>9.1.- Salas de reunións e banquetes</li><li>9.2.- Estrutura organizativa</li><li>9.3.- Contrato</li><li>9.4.- Memorándum</li><li>9.5.- Informe do Maître e do chef</li><li>9.6.- Telepresencia holográfica</li></ul>
TEMA 10.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELEIRA	<ul style="list-style-type: none"><li>10.1.- Concepto e clasificación de food service</li><li>10.2.- Estrutura sectorial da restauración en España</li><li>10.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividade e Cátering</li><li>10.4.- Novos hábitos alimenticios</li><li>10.5.- Novos sistemas de produción</li><li>10.6.- Restaurantes, cafeterías e bares. Lexislación aplicable en Galicia</li></ul>
TEMA 11.- ANÁLISE DE VENDAS E RENDEMENTOS EN ALIMENTOS E BEBIDAS	<ul style="list-style-type: none"><li>11.1.- Os principios de Omnes</li><li>11.2.- Menu Engineering</li><li>11.3.- Revenue Management en Restauración: Rev-Pash</li><li>11.4.- A carta</li><li>11.4.1.- Estratexias de merchandising</li><li>11.4.2.- Deseños</li><li>11.5.- Análise das vendas de bebidas no Restaurante e no Bar</li><li>11.5.1.- Rendementos ( PSR)</li></ul>



TEMA 12.- DIRECCIÓN	<p>12.1.- Concepto xeral</p> <p>12.2.- Política e obxectivos: planificación, organización, motivación, coordinación e control</p> <p>12.3.- Dirección por obxectivos e o control orzamentario: orzamento e desviacións</p> <p>12.4.- Estudo de viabilidade: xeneralidades. Estudo de Mercado. Avaliación da rendibilidade. Determinación do resultado neto</p>
TEMA 13.- TENDENCIAS NA INDUSTRIA HOSTALEIRA NO S. XXI	<p>13.1.- Tendencias económicas</p> <p>13.1.1.- Management</p> <p>13.1.2.- Sale and lease back</p> <p>13.1.3.- Xestión dos espazos</p> <p>13.2.- Tendencias ecolóxicas</p> <p>13.2.1.- Emas, ISO 14001, ?</p> <p>13.3.- Tendencias políticas (regulacións)</p> <p>13.4.- Tendencias tecnolóxicas</p> <p>13.4.1.- MIS, Internet, redes sociais, apps, sistemas biométricos ?</p> <p>13.4.2.- Creación de novos produtos ou servizos: deseño</p> <p>13.5.- Tendencias socioculturais</p> <p>13.6.- Tendencias demográficas</p> <p>13.6.1.- Novos segmentos</p> <p>13.7.- Tendencias psicoculturais</p> <p>13.7.1.- Hotéis concepto: culturais, lifestyle, para milenials, by adults, party hotels, ?</p> <p>13.8.- Soft Opening</p>
TEMA 14.- SISTEMA DE SEGURIDADE NA HOSTALERÍA	<p>14.1.- Concepto de seguridade</p> <p>14.2.- Principios empregados contra incendios</p> <p>14.3.- Consignas de seguridade</p> <p>14.4.- Seguros</p> <p>14.4.1.- Concepto e riscos que cobren</p> <p>14.4.2.- Danos non cubertos</p> <p>14.4.3.- Seguros de fogar e de viaxe</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	29	60	89
Problem solving	A24 A32 B1 B3 B4 C4 C6	9	9	18
Supervised projects	A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3	2	18	20
Clinical practice placement	A6 A12 A13 A14 A20 A21 A33 A34 B1 B2 B3 B6 B7 C1 C3	1	0	1
Objective test	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	1	17	18
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	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.
Problem solving	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que ten o alumnado da materia, ao longo do curso.
Supervised projects	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.
Clinical practice placement	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.
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 alumnado.

### Personalized attention

Methodologies	Description
Supervised projects	<p>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.</p> <p>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.</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.	70
Supervised projects	A13 A33 A34 B6 B7 C1 C3	Terase en conta na súa valoración: a participación activa, 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
Clinical practice placement	A6 A12 A13 A14 A20 A21 A33 A34 B1 B2 B3 B6 B7 C1 C3	O alumnado deberá superar satisfactoriamente un período de formación práctica nunha empresa de Aloxamentos Turísticos, cuxa duración será establecida de común acordo polo responsable da materia e o coordinador/a de Prácticas. Estas prácticas desenvolveranse ao longo do segundo curso ou do terceiro de maneira indistinta.	10

### Assessment comments



## Avaliación en detalle:

Na Primeira Oportunidade dá 1ª Convocatoria:

- 1) Traballos tutelados 20%
- 2) Prácticas Clínicas 10%
- 3) Proba Obxectiva 70%. A Proba Obxectiva, abarcará toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, responder a cuestións curtas e/o de resposta múltiple e/o preguntas de desenvolvemento.

A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final obterase dá avaliación dos Traballos tutelados, das Prácticas Clínicas e dá Proba Obxectiva. Non conxunto das partes (20%, 10% e 70%), ou alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. Con todo, non considerárase superada a materia, se nos Traballos Tutelados non obtense un mínimo de puntuación de 0,8 sobre 2 puntos totais, ou na Proba Obxectiva non obtense un mínimo de 3 puntos sobre 7,5 puntos totais. Non caso de que o alumnado non realice as Prácticas Clínicas por causa non imputable a él, a Proba Obxectiva pasaría a ter un peso do 80% e a puntuación mínima esixible sería de 3,2 puntos de 8 puntos totais. Se non se obtén a puntuación mínima nalgunha das dúas partes, a cualificación final da materia non poderá ser superior a 4,5 puntos.

?Ao alumnado con dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable), poderánselle asignar actividades alternativas, titorías específicas ou outras medidas que se consideren oportunas, para non prexudicar a súa cualificación.?

Na Segunda Oportunidade dá 1ª Convocatoria, e oportunidades de posteriores convocatorias:

Realizarase unha Proba Obxectiva, que consistirá na resolución de exercicios breves, responder a cuestións curtas e/o de resposta múltiple e/o preguntas de desenvolvemento, onde a parte práctica correspondente aos Traballos tutelados terá un peso do 20% e o resto o 80%. Esta proba representará ou 100% dá nota final. Ou alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Se se acredita ter realizadas e superadas as Prácticas Clínicas no presente ou precedentes cursos, na Proba Obxectiva, a parte práctica correspondente aos Traballos tutelados terá un peso do 20%, as Prácticas Clínicas o 10% e o resto o 70%, debendo obterse no conxunto das partes 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 ter feito, presentado e exposto traballos tutelados ou outras actividades que computen na avaliación.

Implicacións da fraude académica na realización das probas ou actividades de avaliación: a realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a cualificación de suspenso na convocatoria en que se cometa a falta e respecto da materia en que se cometese: o/a estudante será cualificado con ?suspenso? (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto se a comisión da falta se produce na primeira oportunidade como na segunda. Para isto, procederase a modificar a súa cualificación na acta de primeira oportunidade, se fose necesario.

Atención á diversidade: a materia poderá ser adaptada ao estudantado que precise da adopción de medidas encamiñadas ao apoio á diversidade (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaxe ou relacionada coa saúde mental). De ser o caso, deberán contactar, nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, cos servizos dispoñíbeis na UDC, coa Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>); no seu defecto, co/a Titor/a ADI da Facultade de Turismo.

Perspectiva de Xénero: Segundo se recolle nas distintas normativas de aplicación para a docencia universitaria deberase incorporar a perspectiva de xénero nesta materia (usarase linguaxe non sexista, utilizarase bibliografía de autores/as de ambos sexos, propiciarse a intervención en clase de alumnos e alumnas...). Traballarse para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas e influirase na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade. Deberanse detectar situacións de discriminación por razón de xénero e proporanse accións e medidas para corrixilas.





## Sources of information

<b>Basic</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- BAYÓN MARINÉ, F.; MARTÍN ROJO, I. (2012). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Síntesis. 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>- LÓPEZ COLLADO, A. (2004). Hostelería. Curso completo de Servicios. Hoteles, Restaurantes, Cafeterías y Bares. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid</li><li>- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid</li><li>- OJUGO, C. (2001). Control de Costes en Restauración. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid</li><li>- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2019). Calidad.. Ed. Paraninfo. (3ª Edición). Madrid.</li></ul>
--------------	---



<b>Complementary</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ANTUÑA SUAREZ, B. (2008). Manual Práctico de los Derechos del Consumidor en el Sector Turístico. Septem, Ediciones S.L. Oviedo</li><li>- ARANDA HIPÓLITO, Á.-W. (1994). Gestión Técnico-Económica de Hoteles. Editorial del Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid</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>- 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>- 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</li><li>- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid</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>- GONZÁLEZ, L.; TALÓN, P. (2003). Dirección hotelera. Operaciones y Procesos. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- KASAVANA, M. L.; SMITH, D. (1982). Menu Engineering. Editions Hospitality Publications. Lansing (Estados Unidos)</li><li>- KOSOSSEY, M.; MAJONCHI, D. (1983). Réussir en hôtellerie et restauration. Editions BPI. Clichy (Francia)</li><li>- LÓPEZ BENITO, N. (2004). Ofertas Gastronómicas y Sistemas de Aprovisionamiento. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- MARÍN, C. (1974). Gestión Hotelera. Ediciones Turísticas, Editur, S.L.</li><li>- MARTÍNEZ MONZÓ, J. (2003). Nutrición y Dietética. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- MESTRE SOLER, J. R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. 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>- PÉREZ OREJA, N.; MAYOR RIVAS, G.; NAVARRO TOMÁS, V. J. (2003). Procesos de Cocina. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- RIVAS GARCÍA, J. I. (2008). Estructura y economía del Mercado Turístico. Septem Ediciones, S.L. Oviedo</li><li>- ROCHAT, M. (2003). Marketing y Gestión de la Restauración. Gestión 2000. Barcelona</li><li>- SÁNCHEZ FEITO, J. M. (1995). Procesos de Servicio en Restauración. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- TORO, J. M. (1996). Ingeniería del Menú. Jarsa Impresiones. Santiago de Chile</li><li>- VALLSMADELLA, J. M. (2002). Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes. Pearson Educación. 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), FEHR, ACHE, CEHAT, BDO Consulting, Horwath HTL, EY-Ernst &amp; Young, Mazars, etc.Revistas e Seminarios Turísticos:Tecnohotel, Gran Hotel Turismo, Hosteltur, Revista Hostelería, Vía Hotel, Hostelmarket, Alimarket, Editur, Equipamiento Hostelero, hr-Hostelería y Restauración, Hostalaría Gastronomía &amp; Turismo, Nextotur, Viajar, ...</p>
----------------------	---

## Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before



Hospitality and Catering I/662G01014

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.