



## Teaching Guide

| Identifying Data    |   |        |                |           | 2023/24 |
|---------------------|---|--------|----------------|-----------|---------|
| Subject (*)         | Hospitality and Catering I  |        | Code           | 662G01014 |         |
| Study programme     | Grao en Turismo   |        |                |           |         |
| Descriptors         |   |        |                |           |         |
| Cycle               | Period  | Year   | Type           | Credits   |         |
| Graduate            | 1st four-month period   | Second | 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, esta dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II.</p> <p>Aloxamentos e Restauración I ten por obxecto a explotación e dirección das distintas empresas de aloxamento, aplicando as teorías propias da xestión empresarial. Introducción aos procedementos operativos asociados á devandita xestión.</p> <p>Visión individual e de conxunto do funcionamento, estrutura e organización, dos diversos departamentos das empresas de aloxamento para unha xestión eficiente.</p> |        |                |           |         |

## Study programme competences / results

| Code | Study programme competences / results  |
|------|--|
| A6   | Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente.  |
| A12  | Dirixir e xestionar (management) os distintos tipos de entidades turísticas.   |
| A13  | Manexar técnicas de comunicación.  |
| A14  | Comprender o marco legal que regula as actividades turísticas.   |
| A20  | Coñecer o procedemento operativo do ámbito de aloxamento.  |
| A21  | Coñecer o procedemento operativo do ámbito de restauración.  |
| A32  | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas.  |
| A33  | Creatividade.  |
| A34  | Iniciativa e espírito emprendedor.   |
| A35  | Motivación por calidade.   |
| B1   | Capacidade de análise e síntese.   |
| B2   | Comunicación oral e escrita en lingua nativa.  |
| B3   | Resolución de problemas.   |
| B4   | Razoamento crítico.  |
| B5   | Compromiso ético.  |
| B6   | Aprendizaxe autónoma.  |
| B7   | Adaptación a novas situacións.   |
| C1   | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma.   |
| C2   | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro.  |
| C3   | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida.  |
| C4   | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común. |
| C5   | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras.   |
| C6   | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.  |
| C7   | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.   |



|    |   |
|----|---|
| C8 | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade. |
|----|---|

| Learning outcomes   |                                       |                |                      |
|---|---------------------------------------|----------------|----------------------|
| Learning outcomes   | Study programme competences / results |                |                      |
| Coñecer a terminoloxía técnica empregada, e xerar e interpretar a documentación básica asociada á prestación dos servizos demandados polos clientes no campo do aloxamento.   | A13<br>A32<br>A33                     | B2<br>B6       | C1<br>C2<br>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<br>A13<br>A14<br>A20<br>A21       | B1<br>B4<br>B7 | C3<br>C4<br>C6<br>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<br>A34<br>A35                      | B3<br>B5       | C5<br>C6             |

| Contents   |  |
|--|--|
| Topic  | Sub-topic  |
| 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<br>2.1.1.- 2ª metade do século. XIX-2ª Guerra Mundial<br>2.1.2.- Anos 50: Boom Mundial do Turismo<br>2.1.3.- Anos 60: Boom do Turismo en España (precedente planta hostaleira actual)<br>2.1.4.- Anos 70: Consumismo e hotelaría<br>2.1.5.- Anos 90: Crise e resposta<br>2.2.- Actualidade da Hotelaría en España e Galicia<br>2.3.- A Hotelaría Española e Galega ante o século XXI<br>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.<br>3.1.1.- Hotel: Hotel, Hotel Apartamento, Hotel Balneario, Hotel Talaso e Motel<br>3.1.2.- Pensión e Hostal<br>3.2.- Establecementos hostaleiros especiais (condo-hoteis, paradores, hoteis cápsula, ?)<br>3.3.- Establecementos Extra-Hostaleiros. Marco legal en Galicia de cada un<br>3.3.1.- Albergues Turísticos<br>3.3.2.- Apartamentos Turísticos, Vivendas Turísticas e Vivendas de Uso Turístico. Problemática, intrusismo e ?Home- Sharing?<br>3.3.3.- Campamentos de Turismo<br>3.3.4.- Cidade de Vacacións<br>3.3.5.- Aloxamentos de Turismo Rural<br>3.3.6.- Outros Aloxamentos: Refuxios de montaña, Interhome, CouchSurfing, Albergues Xuvenís, Residencias de Tempo Libre.<br>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<br>4.2.- A súa regulamentación. Galicia<br>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/e (habitacións, inventarios, minibares, ?)
    - 5.1.3.3.- Misións das camareiras/os 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                               | <p>6.1.- Vantaxes, inconvenientes e particularidades</p> <p>6.2.- Fórmulas operacionais: contrato de franquía, arrendamento, management, joint venture, outras</p> <p>6.3.- Hoteis de cadea a nivel mundial, España e Galicia</p> <p>6.4.- Expansión mundial das cadeas hostaleiras españolas</p> <p>6.5.- CRS's independentes e Cadeas voluntarias</p>  |
| TEMA 7.- COMERCIALIZACIÓN E PROMOCIÓN HOSTALEIRA             | <p>7.1.- Canles de comercialización</p> <p>7.1.1.- Canle directa</p> <p>7.1.2.- Canle Indirecta</p> <p>7.1.3.- Centrais de reserva</p> <p>7.1.4.- Distribución hostaleira coas novas tecnoloxías</p> <p>7.1.4.1.- Canles de reserva (OTA's): Booking, expedia, ?</p> <p>7.1.5.- Medios de comercialización: Workshops, Feiras de Turismo, Fam Trips</p> <p>7.2.- Salas de reunións e banquetes</p> <p>7.2.1.- Telepresencia holográfica</p> <p>7.2.2.- Conpast (Contribution Per Available Space for a Given Time)</p> <p>7.3.- Captación da clientela</p> <p>7.3.1.- Relación AAVV-Hoteis</p> <p>7.3.2.- O Bono (Voucher) e o seu circuító</p> <p>7.3.3.- Cotas e Contrato de Release</p> <p>7.4.- Instalacións complementarias</p> <p>7.5.- Publicidade e artigos de promoción</p> <p>7.6.- Relacións públicas</p> |
| TEMA 8.- ANIMACIÓN HOSTALEIRA                                | <p>8.1.- Concepto</p> <p>8.2.- Campo da animación turística</p> <p>8.3.- Características do animador turístico</p> <p>8.4.- Actividades a desenvolver</p> <p>8.5.- Rendibilidade da animación</p>  |
| TEMA 9.- TARIFAS E PREZOS HOSTALEIROS                        | <p>9.1.- Break Even Point</p> <p>9.1.1.- Umbral Mínimo de Rendibilidade</p> <p>9.1.2.- Prezo Técnico, Obxectivo e Mínimo</p> <p>9.2.- Determinación do prezo da habitación</p> <p>9.2.1.- O método de Horwarth e Toth</p> <p>9.2.2.- A fórmula de Hubbart</p> <p>9.2.3.- Outros métodos de fixación de prezos</p> <p>9.3.- A Xestión de reservas</p> <p>9.3.1.- Orientación á venda</p> <p>9.4.- A Xestión da produción</p> <p>9.4.1.- Yield Management</p> <p>9.4.2.- Conceptos de Revenue: Rev-Par, GopPar</p> <p>9.4.3.- Segmentación de tarifa</p> <p>9.4.4.- Bar (Best Available Rate)</p>  |
| TEMA 10.- ORGANIZACIÓNS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DO SECTOR | <p>10.1.- Organizacións Nacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais</p> <p>10.2.- Organizacións Internacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais</p>   |

### Planning

| Methodologies / tests          | Competencies / Results                   | Teaching hours (in-person & virtual) | Student's personal work hours | Total hours |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Guest lecture / keynote speech | A6 A12 A14 A20 A21<br>A35 B5 C2 C5 C7 C8 | 31                                   | 62                            | 93          |



|                        |                               |   |    |    |
|------------------------|-------------------------------|---|----|----|
| Problem solving        | A32 B1 B3 B4 C4 C6            | 9 | 9  | 18 |
| Supervised projects    | A13 A33 A34 B4 B6<br>B7 C1 C3 | 1 | 16 | 17 |
| Objective test         | A12 A14 A20 A21 B1<br>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 profesor/a. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos/as e manteranse reunións periódicas co profesor/a para o seu seguimento.                |
| Objective test                 | Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumnado.   |

| Personalized attention |   |
|------------------------|---|
| Methodologies          | Description   |
| Supervised projects    | A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesorado, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado.<br><br>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. |

| Assessment          |                               |  |               |
|---------------------|-------------------------------|--|---------------|
| Methodologies       | Competencies / Results        | Description  | Qualification |
| Objective test      | A12 A14 A20 A21 B1<br>B2 B3   | A proba escrita de contido teórico-práctico consistirá na resolución de exercicios breves e/ou resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.  | 80            |
| Supervised projects | A13 A33 A34 B4 B6<br>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 realizarase, se é posible, en grupos de non máis de cinco alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento. | 20            |

| Assessment comments |
|---------------------|
|                     |



## Avaliación en detalle:

Na Primeira Oportunidade da 1ª Convocatoria:

1) Traballos tutelados 20%

2) Proba Obxectiva 80%. Dita 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 da avaliación dos Traballos tutelados e da Proba Obxectiva. No conxunto das dúas partes (20% e 80%), 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 0,8 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3,2 puntos sobre 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 da 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 o 100% da nota final. O alumnado deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

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 estudiantado 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...). Traballarase 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.



|              |   |
|--------------|---|
| <b>Basic</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> |
|--------------|---|





## Complementary

- ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid
  - ANTUÑA SUAREZ, B. (2008). Manual Práctico de los Derechos del Consumidor en el Sector Turístico. Septem, Ediciones S.L. Oviedo
  - ARRILLAGA, J. I. (1982). Gestión de Producción, I. Puerta del Sol. Textos. Madrid.
  - BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
  - BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Civitas. Madrid
  - CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. (2001). Atención al cliente en Hostelería. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid
  - CORRAL MESTAS, F. (2006). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. Septem Ediciones, S.L. Oviedo
  - CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo
  - Del ALCÁZAR MARTÍNEZ, B. (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. ESIC Editorial. Madrid
  - FELIPE GALLEGU, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid
  - FELIPE GALLEGU, J. (1996). La Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. McGraw-Hill ? Interamericana de España. Madrid
  - FELIPE GALLEGU, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Paraninfo,S.A./Thomson Editores Spain. Madrid
  - GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid
  - GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. M<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 Multinationales 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
- Estudos e Informes:AECIT (varios autores): La Actividad Turística Española (varios anos: desde 2008), FEHR, ACHE, CEHAT, BDO Consulting, Horwath HTL, EY-Ernst & 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 & Turismo, Nextotur, Viajar, ...



| Recommendations  |
|--|
| Subjects that it is recommended to have taken before     |
| Introduction to Tourism/662G01009                        |
| 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.