



Guía Docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Aloxamentos e Restauración I		Código	662G01014d
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuatrimestre	Segundo	Obrigatoria	6
Idioma	CastelánGalego			
Modalidade docente	Non presencial			
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	<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>			

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados 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/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. "Food and Beverage":
 - 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 "Servizos Técnicos". 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>

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	8	32	40
Solución de problemas	A32 B1 B3 B4 C6 C4	1	34	35
Traballos tutelados	A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3	1	36	37
Proba obxectiva	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	2	34	36
Atención personalizada		2	0	2

*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. Nesta exposición, substituirase 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 tutoriais na devandita plataforma e en Stream. 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. A solución de problemas farase: de maneira virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico.
Traballos tutelados	O alumnado realizará diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor/a. Caso de Traballos en equipo, se é posible, realizaranse en grupos de non máis de tres alumnos/as e manteranse reunións periódicas co profesor/a (de maneira virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico), para o seu seguimento.
Proba obxectiva	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita presencial 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	A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesorado, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Traballos tutelados	A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3	Terase en conta na súa valoración: a participación activa, a exposición (a través de Microsoft Teams), a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Ademais do traballo individual, tratarase de fomentar o traballo en equipo, se é posible, en grupos de non máis de tres alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento.	40
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.	60

Observacións avaliación



Avaliación en detalle:

Na Primeira Oportunidade da 1ª Convocatoria:

1) Traballos tutelados 40%

2) Proba obxectiva 60%. 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 a Proba Obxectiva. No conxunto das dúas partes (40% e 60%), 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 1,6 sobre 4 puntos (caso de esixirse un só traballo, se se esixisen dous traballos a puntuación mínima requirida sería de 0,8 puntos sobre 2 puntos totais, en cada un deles), e na Proba Obxectiva un mínimo de 2,5 puntos sobre 6 puntos totais. Se non se obtén a puntuación mínima nalguna 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 40% e o resto do 60%. 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 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, propiciárase 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.



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
- MESTRE SOLER, J. R. (2003). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona
- 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



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- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo- 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- CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. (2001). Atención al cliente en Hostelería. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid- ALACREU GINÉS, J. R. (2003). Gestión de Banquetes. Editorial Síntesis. Madrid- FELIPE GALLEGO, J. (1987). Principios Generales para la Dirección de Establecimientos Hoteleros. Gráficas Lormo. Madrid- DEL ALCÁZAR MARTÍNEZ, B. (2002). Los canales de distribución en el sector turístico. ESIC Editorial. Madrid- CORRAL MESTAS, F. (2006). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. Septem Ediciones, S.L. Oviedo- 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- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. M^a.; SULÉ ALONSO, M^a 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- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid- 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- ISMAIL, A. (2001). Operaciones y Procesos Hoteleros. Gestión del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- LÓPEZ COLLADO, A. (1996). La Gobernanta. Editorial Paraninfo, S.A. Madrid- MARÍN, C. (1974). Gestión Hotelera. Ediciones Turísticas, Editur, S.L.- MESALLES, L. (1999). El Jefe de Recepción. Técnica de la Recepción en un hotel de calidad. Laertes,S.A. de Ediciones. Barcelona- MILIO BALANZÁ, I. (2000). Organización y Control del Alojamiento. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- MUÑOZ OÑATE, F.; RODRIGO MOYA, B. (2003). Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración. Editorial Universitas Internacional,SL. Madrid- MUSA ALHASAN, S. M.; SANCHIS PALACIO, J. R. (1993). La determinación de los precios de alojamiento en la Industria Hotelera. Revista de Estudios Turísticos, nº 117, pp. 49-60. Instituto de Estudios Turísticos- NAVARRO UREÑA, A. (2008). Recepción hotelera y atención al cliente. Cengage Learning Paraninfo, S.A. Madrid- RIVAS GARCÍA, J. I. (2008). Estructura y economía del Mercado Turístico. Septem Ediciones, S.L. Oviedo- SUCH DEVESA, M. J. (2006). La Financiación de las Multinacionales hoteleras españolas. Delta, Publicaciones Universitarias. Madrid- VOGELER RUIZ, C.; HERNÁNDEZ ARMAND, E. (2000). El Mercado Turístico. Estructura, Operaciones y Procesos de Producción. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid- WEISSINGER, S. S. (2001). Introducción a las Actividades Hoteleras. Paraninfo S.A./Thomson Editores Spain. Madrid- BLASCO PERIS, A. (2014). Manual de Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Editorial Civitas. Madrid <p>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, ...</p>
------------------------------------	---



Recomendacións
Materias que se recomenda ter cursado previamente
Introdución ao Turismo/662G01009
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