UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Teaching Guide			
Identifying Data			2020/21
Subject (*)	Planning and management of destinations and tourist gastronomic products and enologics	Code	615524016
Study programme	Mestrado Universitario en Planificación e Xestión de Destinos e Produtos Turísticos(plan 2016)		

Descriptors				
Cycle	Period	Year	Type	Credits
Official Master's Degree	2nd four-month period	First	Optional	3

Language			
Teaching method	Face-to-face		
Prerequisites			
Department	Socioloxía e Ciencias da Comunicación		
Coordinador	Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	c.rivas@udc.es
Lecturers	Caamaño Franco, Iria Rivas Iglesias, Carlos Alberto	E-mail	iria.caamano@udc.es c.rivas@udc.es
Web			
General description	Esta materia tiene por objeto la explotación y dirección de las distintas empresas de alojamiento, restauración, ocio e intermediación aplicando las teorías propias de la gestión empresarial. Introducción a los procedimientos operativos asociados a dicha gestión.		
Contingency plan	1. Modifications to the contents 2. Methodologies *Teaching methodologies that are maintained *Teaching methodologies that are modified 3. Mechanisms for personalized attention to students 4. Modifications in the evaluation *Evaluation observations: 5. Modifications to the bibliography or webgraphy		

Study programme competences / results	
Code	Study programme competences / results

Learning outcomes			
Learning outcomes	Study programme competences / results		
Conocer la estructura usual de las empresas del sector de alojamientos, de restauración, del ocio y de la intermediación, sus distintos tipos, organización interna y procedimientos operativos, así como la planificación, coordinación y control de los mismos teniendo en cuenta la aportación que tienen las TICs y las herramientas informáticas.			
Conocer la terminología técnica empleada, y generar e interpretar la documentación básica asociada a la prestación de los servicios demandados por los clientes en el campo del alojamiento y restauración.			
Conocer los diferentes productos que actualmente están en el mercado, y saber seleccionar los proveedores más adecuados con el objetivo prioritario de garantizar un buen producto final, mejorar la calidad y la información al cliente.			

Contents	
Topic	**Sub-topic**
TEMA 1.- LA EMPRESA TURÍSTICA: INTRODUCCIÓN	1.1 El alojamiento y la restauración como servicios turísticos.
TEMA 2.- LA HOTELERÍA ESPAÑOLA	2.1.-Evolución histórica del Turismo y la Hotelería en España 2.2.-Estructura hotelera en España y Galicia 2.3.- La Hotelería Española y Gallega ante el siglo XXI 2.4.- Sistemas de Explotación
TEMA 3.- DIVERSOS TIPOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. IDEA GENERAL GALICIA.	3.1.- Hoteles y Hoteles Residencia 3.2.- Pensiones 3.3.- Establecimientos hoteleros especiales 3.4.- Establecimientos Extra-Hoteleros: Apartamentos Turísticos, Campings, Ciudad de Vacaciones, otros Alojamientos. 3.5.- Turismo Rural: generalidades. Galicia
TEMA 4.- GENERALIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA ESPAÑOLA Y GALLEGA	4.1.- Generalidades de la Industria Hotelera 4.2.- Su reglamentación. Galicia 4.3.- Precios y Tarifas: Legislación aplicable
TEMA 5.- DEPARTAMENTOS OPERACIONALES EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO	5.1.- Área de Alojamiento: 5.1.1.- Recepción 5.1.2.- Conserjería 5.1.3.- Pisos 5.1.4.- Lavandería - Lencería 5.2.- Área de Comidas y Bebidas. "Food and Beverages": 5.2.1.- Economato-Bodega 5.2.2.- Restaurante 5.2.3.- Banquetes 5.2.4.- Cocina 5.2.5.- Bar. Cafetería. Sala de fiestas 5.3.- Área de Marketing: 5.3.1.- Captación de clientela 5.3.2.- Canales de Comercialización 5.3.2.1.- Canal directo 5.3.2.2.- Canal Indirecto corto 5.3.2.3.- Canal Indirecto largo 5.3.2.4.- Distribución turística con las nuevas tecnologías 5.3.3.- Medios de comercialización: Workshops, Ferias de Turismo, Fam Trips 5.3.3.1.- Promoción y publicidad 5.3.3.2.- Relaciones públicas 5.3.3.3.- Animación 5.4.- Área Comercial: 5.4.1.- Compras 5.4.2.- Ventas 5.5.- Área de Administración: 5.5.1.- Contabilidad 5.5.2.- Intervención 5.5.3.- Caja 5.6.- Área de Mantenimiento. ?Servicios Técnicos?: 5.6.1.- Diferentes servicios de mantenimiento 5.6.2.- Servicios técnicos 5.7.- Área de Personal

TEMA 6.- LAS CADENAS HOTELERAS	6.1.- Ventajas, inconvenientes y particularidades 6.2.- Fórmulas operacionales: contrato de franquicia, arrendamiento, contrato de gestión (management), joint venture, otras. 6.3.- Estructura de los hoteles de cadena en España y Galicia 6.4.- Expansión mundial de las cadenas hoteleras españolas 6.5.- CRS´s independientes y Cadenas voluntarias
TEMA 7.- RESTAURACIÓN EXTRAHOTELERA	7.1.- Concepto y clasificación de food service 7.2.- Estructura sectorial de la restauración en España 7.3.- Conceptos de restauración, neorestauración, empresas de colectividades y Catering 7.4.- Nuevos hábitos alimenticios 7.5.- Nuevos hábitos de producción 7.6.- Restaurantes, cafeterías y bares
TEMA 8.- OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA. EMPRESAS DEL SECTOR DEL OCIO.	8.1.- Oferta Deportiva 8.1.1.- Estaciones de esquí 8.1.2.- Instalaciones náuticas: Puertos Deportivos 8.1.3.- Campos de Golf 8.2.- Los Espacios de Ocio 8.2.1.- Concepto y Tipos: 8.2.1.1.- Parques de Ocio: parques de diversiones/atracciones y temáticos 8.2.1.2.- Parques acuáticos 8.2.1.3.- Centros comerciales 8.2.1.4.- Centros de ocio 8.2.1.5.- Centros comerciales de fabricantes (factory outlets) 8.2.1.6.- Centros de entretenimiento familiar (Family entertainment centers) 8.2.1.7.- Parques de naturaleza y jardines 8.2.1.8.- Museos e instalaciones culturales 8.2.1.9.- Ocio digital 8.2.2- Futuro de los espacios de ocio 8.3.- Oferta Cultural 8.4.- Empresas de Juego: Casinos, Bingos 8.5.- Empresas especializadas en organización y celebración de Eventos, Ferias y Congresos
TEMA 10.- LAS AGENCIAS DE VIAJES Y SU ENTORNO EXTERNO.	10.1.- Ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 10.2.- Ley del IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) 10.3.- Decreto 42/2001, de 1 de febrero de refundición en materia de Agencias de Viajes, Guías de Turismo y Turismo Activo 10.4.- R.D. Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias 10.5.- Las Asociaciones Empresariales de Agencias. 10.5.1.- Asociaciones Nacionales de Agencias de Viajes 10.5.2.- Asociaciones internacionales de agencias de viajes

TEMA 9.- LAS AGENCIAS DE VIAJES. EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.	9.1.- Introducción 9.2.- Agencias de Viaje: Antecedentes y Concepto 9.3.- Perspectiva de las Agencias de Viajes 9.4.- Principales grupos turísticos españoles 9.5.- Grandes grupos turísticos internacionales 9.6.- Funciones de las agencias de viajes 9.6.1.- Fases en el proceso de producción de viajes 9.7.- Clasificación de las Agencias de Viajes 9.8.- Nuevos tipos de Agencias de Viajes
TEMA 11.- LA INTERMEDIACIÓN EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMPLEMENTARIOS.	11.1.- El Seguro de Viajes o Turístico: Clasificación y coberturas principales; operativa de reservas y cálculo de tarifas; emisión de documentación 11.2.- Cambio de Divisas y Cheques de Viajes 11.3.- Guía y Animadores Turísticos 11.4.- Otras actividades
TEMA 12.- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES	12.1.- Introducción 12.2.- Información Técnica 12.3.- Información Turística 12.4.- Información del Entorno 12.5.- Los GDS´s, el Sistema EDI y el Sistema SADAVE
TEMA 13.- DOCUMENTOS E IMPRESOS BÁSICOS EN UNA AGENCIA DE VIAJES	13.1.- Introducción 13.2.- Documentos e Impresos Internos 13.3.- Documentos e Impresos Externos. El Bono (Voucher) 13.4.- Material diverso 13.5.- Documentos de Proveedores de Servicios

Planning				
Methodologies / tests	**Competencies / Results**	**Teaching hours (in-person & virtual)**	**Student?s personal work hours**	**Total hours**
Objective test		3	33	36
Guest lecture / keynote speech		46	69	115
Supervised projects		2	36	38
Problem solving		8	24	32
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**
Objective test	A lo largo del curso se celebrarán 2 pruebas escritas de contenido teórico-práctico, en las fechas oficialmente establecidas (febrero y junio), para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumno. Consistirán en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y preguntas de desarrollo. Estas pruebas representarán, en conjunto, el 70% de la nota final.
Guest lecture / keynote speech	Exposición oral por parte del profesor de los aspectos fundamentales de la materia. Las exposiciones se complementarán con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Supervised projects	Los alumnos realizarán diferentes trabajos sobre temas especificos recomendados por el profesor. Este trabajo valorará la exposición, capacidad de recopilar, sintetizar, la aportación que cada alumno pueda hacer y el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas. El trabajo tutelado se realizará, a ser posible, en grupos de no más de tres alumnos.
Problem solving	Conjunto de pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tienen los alumnos de la materia, a lo largo del curso.

Personalized attention	
Methodologies	**Description**
Supervised projects Guest lecture / keynote speech	Se conciben como horas de trabajo presencial con el profesor por parte del alumno, para el seguimiento y orientación del mismo. Implican participación obligatoria para el alumno.

Assessment			
Methodologies	**Competencies / Results**	**Description**	**Qualification**
Supervised projects		El trabajo representará el 20% de la nota final. Se tendrá en cuenta en su valoración la exposición, la capacidad de recopilación, la capacidad de sintesis, la aportación personal y el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas. Se tratará de fomentar el trabajo en equipo, por lo que el trabajo de curso se realizará en grupos de no más de tres alumnos. El plazo y el modo de entrega serán de obligado cumplimiento.	20
Guest lecture / keynote speech		Es conveniente asistir a las clases para el correcto seguimiento del curso. Los alumnos deberán acreditar su asistencia a, al menos, el 75% de las mismas. La asistencia representa el 10% de la nota final	10
Objective test		A lo largo del curso se celebrarán 2 pruebas escritas de contenido teórico-práctico, en las fechas oficialmente establecidas (febrero y junio), para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumno. Consistirán en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y preguntas de desarrollo. Estas pruebas representarán, en conjunto, el 70% de la nota final. Los alumnos que superen la primera prueba (febrero), deben examinarse y superar en la segunda (junio), tan sólo la materia impartida en el segundo cuatrimestre. La nota, será una media ponderada de ambas pruebas y representará el 70% de la nota final. Los alumnos que no superen la primera prueba (febrero), deben examinarse y superar en la segunda (junio), toda la materia impartida a lo largo del curso. La nota, será la de ésta última prueba y representará el 70% de la nota final.	70

Assessment comments

Grupos ECTS
1 trabajos tutelados 20%
2 Pruebas objetivas 70%
3 Asistencia a clase 10%

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de las pruebas objetivas, de la asistencia a clase y de los trabajos tutelados.

Grupos no ECTS (Resto de alumnos)
1. Prueba objetiva 100%

Los alumnos que no se acojan al sistema ECTS, podrán ser evaluados en junio, en una prueba objetiva única que abarcará toda la materia. Dicha prueba objetiva única consistirá en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y preguntas de desarrollo.
Esta prueba representará el 100% de la nota final.

En las convocatorias extraordinarias se aplicará el sistema de evaluación por prueba objetiva única.

Sources of information	
Basic	
Complementary	

Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Operatividade Depart. das Empr. Hoteleiras e Axenc./662111209 Técnicas de Dirección e Control da Xestión Hoteleira/662111509
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.