



Teaching Guide

Teaching Guide				
Identifying Data				2022/23
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	A materia de Aloxamentos e Restauración, esta dividida en dúas partes: Aloxamentos e Restauración I e Aloxamentos e Restauración II.			
	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.			
	Visión individual e de conxunto do funcionamento, estrutura e organización, dos diversos departamentos das empresas de aloxamento para unha xestión eficiente.			

Study programme competences

Code	Study programme competences
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	
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	B2	C1
	A32	B6	C2
	A33		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	B1	C3
	A13	B4	C4
	A14	B7	C6
	A20		C8
	A21		
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	B3	C5
	A34	B5	C6
	A35		

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 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 (folia 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, folia 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	6.1.- Vantaxes, inconvenientes e particularidades 6.2.- Fórmulas operacionais: contrato de franquía, arrendamento, management, joint venture, outras 6.3.- Hoteis de cadea a nivel mundial, España e Galicia 6.4.- Expansión mundial das cadeas hostaleiras españolas 6.5.- CRS's independentes e Cadeas voluntarias
TEMA 7.- COMERCIALIZACIÓN E PROMOCIÓN HOSTALEIRA	7.1.- Canles de comercialización 7.1.1.- Canle directa 7.1.2.- Canle Indirecta 7.1.3.- Centrais de reserva 7.1.4.- Distribución hostaleira coas novas tecnoloxías 7.1.4.1.- Canles de reserva (OTA's): Booking, expedia, ? 7.1.5.- Medios de comercialización: Workshops, Feiras de Turismo, Fam Trips 7.2.- Salas de reunións e banquetes 7.2.1.- Telepresencia holográfica 7.2.2.- Conpast (Contribution Per Available Space for a Given Time) 7.3.- Captación da clientela 7.3.1.- Relación AAVV-Hoteis 7.3.2.- O Bono (Voucher) e o seu circuío 7.3.3.- Cotas e Contrato de Release 7.4.- Instalacións complementarias 7.5.- Publicidade e artigos de promoción 7.6.- Relacións públicas
TEMA 8.- ANIMACIÓN HOSTALEIRA	8.1.- Concepto 8.2.- Campo da animación turística 8.3.- Características do animador turístico 8.4.- Actividades a desenvolver 8.5.- Rendibilidade da animación
TEMA 9.- TARIFAS E PREZOS HOSTALEIROS	9.1.- Break Even Point 9.1.1.- Umbral Mínimo de Rendibilidade 9.1.2.- Prezo Técnico, Obxectivo e Mínimo 9.2.- Determinación do prezo da habitación 9.2.1.- O método de Horwarth e Toth 9.2.2.- A fórmula de Hubbart 9.2.3.- Outros métodos de fixación de prezos 9.3.- A Xestión de reservas 9.3.1.- Orientación á venda 9.4.- A Xestión da produción 9.4.1.- Yield Management 9.4.2.- Conceptos de Revenue: Rev-Par, GopPar 9.4.3.- Segmentación de tarifa 9.4.4.- Bar (Best Available Rate)
TEMA 10.- ORGANIZACIÓNS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DO SECTOR	10.1.- Organizacións Nacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais 10.2.- Organizacións Internacionais Gobernamentais e Non Gobernamentais

Planning				
Methodologies / tests	Competencies	Ordinary class hours	Student's personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A6 A12 A14 A20 A21 A35 B5 C2 C5 C7 C8	31	43	74



Problem solving	A32 B1 B3 B4 C4 C6	9	15	24
Supervised projects	A13 A33 A34 B4 B6 B7 C1 C3	2	24	26
Objective test	A12 A14 A20 A21 B1 B2 B3	2	20	22
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. 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	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.	80
Supervised projects	A13 A33 A34 B4 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 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



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) Proba obxectiva 80%.

Dita proba obxectiva, abarcará toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta 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 da proba obxectiva e dos traballos tutelados.

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 0,5 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3,2 puntos sobre 8 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 entregou algún dos traballos tutelados ou non chegou ao mínimo de puntos esixido neles

1) Proba obxectiva 100%

Dita proba obxectiva única, abarcará toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta 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.

Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de posteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por proba obxectiva única.

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".

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 cos servizos dispoñíbeis na UDC/no Centro: nos prazos

oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, coa

Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>);

no seu defecto, coa tutora ADI da Facultade de Turismo".



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



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^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
 - 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, S.L. 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
- Estudios e Informes: AECIT (varios autores): La Actividad Turística Española (varios años: 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 Hosteleru, hr-Hostelería y Restauración, Hostalaría Gastronomía & Turismo, Nexotur, 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.