



*Escuela Universitaria de Turismo de Cartagena*

*UPCT*



Guía docente de la asignatura:

**GESTIÓN DE EMPRESAS DE  
ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN**

**Titulación: GRADUADO EN TURISMO**

**Curso: 2º**

# Guía Docente

## 1. Datos de la asignatura

|                                 |   |                     |    |                                       |              |
|---------------------------------|---|---------------------|----|---------------------------------------|--------------|
| <b>Nombre</b>                   | GESTIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN |                     |    |                                       |              |
| <b>Módulo</b>                   | GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN            |                     |    |                                       |              |
| <b>Código</b>                   | 503102007   |                     |    |                                       |              |
| <b>Titulación</b>               | GRADO EN TURISMO                                  |                     |    |                                       |              |
| <b>Plan de estudios</b>         | 2010  |                     |    |                                       |              |
| <b>Centro</b>                   | ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO CARTAGENA        |                     |    |                                       |              |
| <b>Tipo</b>                     | OBLIGATORIA                                       |                     |    |                                       |              |
| <b>Periodo lectivo</b>          | SEGUNDO CUATRIMESTRE                              |                     |    | <b>Curso</b>                          | SEGUNDO      |
| <b>Idioma</b>                   | CASTELLANO  |                     |    |                                       |              |
| <b>ECTS</b>                     | 6   | <b>Horas / ECTS</b> | 25 | <b>Carga total de trabajo (horas)</b> | 150          |
| <b>Horario clases teoría</b>    | PDTE ASIGNAR                                      |                     |    | <b>Aula</b>                           | PDTE ASIGNAR |
| <b>Horario clases prácticas</b> | PDTE ASIGNAR                                      |                     |    | <b>Lugar</b>                          | PDTE ASIGNAR |

## 2. Datos del profesorado

|                                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Profesor responsable</b>           | PILAR JIMÉNEZ MEDINA             |
| <b>Departamento</b>                   | Turismo                          |
| <b>Área de conocimiento</b>           | AmC-9 ORDENACIÓN DE EMPRESAS 650 |
| <b>Correo electrónico</b>             | mariapilar.jiménez@upct.es       |
| <b>Horario de atención / Tutorías</b> | Martes: 13,15-14,15              |
| <b>Ubicación durante las tutorías</b> | PDTE ASIGNAR                     |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Perfil docente e investigador</b> | <p>Docencia durante el período 1999-2011 de las asignaturas: Gestión y Dirección de Empresas de Alojamiento y Restauración, Gestión y Dirección de Agencias de Viaje, Prácticas en Empresas; docencia durante 2010-2011 de la asignatura: Diseño y Comercialización de Productos Turísticos.</p> <p>Máster Universitario en Turismo por la UPCT desde 2010 (Especialidad en Gestión y Dirección de Empresas Turísticas), Licenciada en Antropología Social y Cultural, Técnico en Empresas y Actividades Turísticas. Investigación en desarrollo de productos y destinos turísticos desde la sostenibilidad.</p> |
|--------------------------------------|--|

### 3. Descripción de la asignatura

#### 3.1. Presentación

El objetivo básico de la asignatura es introducir al alumno en el aprendizaje de las distintas operaciones básicas en la gestión hotelera, desde un enfoque teórico-práctico y de inmediata aplicación de los conocimientos a la realidad económica de las empresas del sector. Los desarrollos teóricos conceptuales, se acercarán a la realidad práctica a partir de trabajos colectivos e individuales de los alumnos en el aula, exposiciones de distintos profesionales de la Hostelería de la Región de Murcia y visitas especializadas a diferentes departamentos productivos de los mismos. La disciplina requiere una exposición clara, ayuda y orientación del profesor y una participación activa del alumno de forma continua a lo largo del cuatrimestre. El alumno que supera la materia debe ser capaz de integrarse y realizar con éxito las prácticas en las empresas del sector.

#### 3.2. Ubicación en el plan de estudios

Esta asignatura se destina a los estudiantes del segundo curso del Grado en Turismo, impartándose en el segundo cuatrimestre.

#### 3.3. Descripción de la asignatura. Adecuación al perfil profesional

La importancia del subsector de Empresas de Alojamiento y Restauración dentro del marco del sector turístico y la diversidad de oportunidades de empleo que genera, es fundamental en la decisión de una gran parte de los alumnos de Grado en Turismo a la hora de orientar su futura actividad profesional. El estudiante de Turismo debe ser capaz de reconocer los distintos sistemas de gestión hotelera, las diferentes estructuras organizativas de los hoteles en función de determinadas variables, los procesos de las distintas operaciones productivas dentro del hotel, así como todos aquellos factores que los condicionen desde distintos ámbitos

#### 3.4. Relación con otras asignaturas. Prerrequisitos y recomendaciones

La diversidad de áreas funcionales imprescindibles en el funcionamiento interno diario de un hotel y su carácter de empresa enfocada a alojar y ofrecer un servicio a distintas tipologías de clientes, hace que los contenidos de esta asignatura necesiten de la complementariedad del conocimiento de distintas disciplinas que se abordan dentro del plan de estudios del título de Graduado en Turismo. El derecho, fundamental para conocer la legislación a aplicar en cada proceso, la contabilidad, el marketing, los recursos humanos, las nuevas tecnología y los idiomas son imprescindibles para la correcta gestión de las distintas áreas funcional de los hoteles. Por último, la asignatura de Prácticas en Empresas supone la aplicación práctica de todos los conocimientos adquiridos en Gestión de Empresas de Alojamiento y Restauración.

## 4. Competencias

### 4.1. Competencias específicas de la asignatura

- A. Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas.
- B. Gestionar los recursos financieros.
- C. Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas
- D. Analizar la dimensión económica del Turismo.
- F. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
- G. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- I. Gestionar los distintos tipos de empresas turísticas.
- J. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito turístico.
- K. Utilizar y analizar las tecnologías de la información en los distintos ámbitos del sector turístico
- L. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
- M. Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.

### 4.2. Competencias genéricas / transversales

#### COMPETENCIAS INSTRUMENTALES

- ☒ G01 Capacidad de análisis y síntesis
- ☒ G02 Capacidad de organización y planificación
- ☒ G03 Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- ☒ G04 Conocimiento de una lengua extranjera
- ☒ G05 Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- ☒ G06 Capacidad de gestión de la información
- ☒ G07 Resolución de problemas
- ☒ G08 Toma de decisiones
- ☒ G09 Razonamiento crítico

#### COMPETENCIAS PERSONALES

- ☒ G10 Trabajo en equipo
- ☒ G11 Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- ☒ G12 Trabajo en un contexto internacional
- ☒ G13 Habilidades en las relaciones interpersonales
- ☒ G14 Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad
- ☒ G15 Compromiso ético
- ☒ G16 Aprendizaje autónomo
- ☒ G17 Adaptación a nuevas situaciones
- ☒ G18 Tratamiento de conflictos y negociación
- ☒ G19 Sensibilidad hacia temas medioambientales

#### COMPETENCIAS SISTÉMICAS

- ☒ G20 Creatividad e innovación
- ☒ G21 Liderazgo
- ☒ G22 Iniciativa y espíritu emprendedor
- ☒ G23 Motivación por la calidad

### **4.3. Objetivos generales / competencias específicas del título**

- Facilitar el conocimiento de instrumentos útiles para la toma de decisiones en el contexto del sector hotelero.
- Plantear unos conocimientos de alto alcance, de carácter universitario que den respuesta a las necesidades de formación superior en relación con cuestiones sociales, humanísticas, científicas y técnicas.
- Atender a las necesidades específicas de la titulación acerca del conocimiento de habilidades y técnicas de trabajo en lo referente al análisis de información aplicable al sector hotelero.
- Ofrecer una formación básica de carácter superior que permita conocer los distintos departamentos productivos del sector hotelero y su gestión.

### **4.4. Resultados esperados del aprendizaje**

- 4.4.1. Interpretar, analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las empresas del sector hoteles.
- 4.4.2. Comprender la gestión de los recursos financieros en la empresa hotelera.
- 4.4.3. Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas que afectan a las empresas hoteleras.
- 4.4.4. Analizar la dimensión económica de la industria hotelera.
- 4.4.5. Reconocer posibles problemas y definir posibles soluciones.
- 4.4.6. Saber definir los objetivos comerciales de la empresa, desarrollar y tomar decisiones sobre estrategias comerciales y establecer unas adecuadas políticas comerciales.
- 4.4.7. Reconocer la gestión de los distintos departamentos productivos de las empresas hoteleras.
- 4.4.8. Comprender el funcionamiento de los destinos turísticos competidores, así como de sus estructuras turísticas y sus sectores empresariales.
- 4.4.9. Reconocer las tecnologías de la información con aplicación directa en el sector hotelero.
- 4.4.10. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
- 4.4.11. Comprender los planes públicos que afectan a la empresa hotelera y las oportunidades que se derivan de ellas.

## 5. Contenidos

### 5.1. Contenidos según el plan de estudios

Los contenidos de la materia se estructuran en tres bloques: Aspectos Generales y Regulación del Sector Hotelero, Análisis Específico de los Procesos y Gestión de Operaciones en los Establecimientos Hoteleros y Caso Práctico de Exposición y Defensa Individual de un Tema Objeto de Estudio.

### 5.2. Programa de teoría

#### UNIDAD DIDÁCTICA I: ASPECTOS GENERALES Y REGULACIÓN DEL SECTOR HOTELERO

Tema 1: Normativa que regulan los establecimientos hoteleros en la Región de Murcia.  
Tema 2: Sistemas de Gestión Hotelera.  
Tema 3: Estructura de Establecimientos de Alojamiento.  
Tema 4: Operaciones básicas en la Gestión Hotelera.

#### UNIDAD DIDÁCTICA II: ANÁLISIS ESPECÍFICO DE LOS PROCESOS Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Tema 5: Procesos y gestión de operaciones en alojamiento.  
Tema 6: Procesos y gestión de operaciones de comercialización.  
Tema 6: Procesos y gestión de operaciones en alimentación y bebidas.

### 5.3. Programa de prácticas

Para la evaluación del aprendizaje del alumno se realizará una prueba teórico-práctica durante el cuatrimestre. Además se valorará la asistencia a clase y a los seminarios profesionales que se propongan y la participación y realización de los supuestos prácticos. Así mismo se exigirá la exposición en clase de un trabajo individual sobre una temática previamente propuesta que constituirá el contenido de la UNIDAD DIDÁCTICA III: CASO PRÁCTICO DE EXPOSICIÓN Y DEFENSA INDIVIDUAL DE UN TEMA OBJETO DE ESTUDIO.

#### UNIDAD DIDÁCTICA III: CASO PRÁCTICO DE EXPOSICIÓN Y DEFENSA INDIVIDUAL DE UN TEMA OBJETO DE ESTUDIO

- Gestión de la Seguridad en el Hotel.
- Gestión y Tratamiento en situaciones de crisis.
- Ahorro de Energía en el Sector Hotelero.
- Gestión de Calidad en los Hoteles.
- Gestión Medioambiental en los Hoteles.
- Perspectivas y Tendencias de la Industria Hotelera: Evaluación del Sector.
- Hoteles y mercado de reuniones.
- Hoteles y salud.
- Hoteles y golf.





## 6. Metodología docente

| 6.1. Actividades formativas |  |   |      |
|-----------------------------|--|---|------|
| Actividad                   | Trabajo del profesor   | Trabajo del estudiante  | ECTS |
| Clases expositivas          | Exposición del contenido teórico de cada tema presentación en Powerpoint y explicación de los aspectos más relevantes. Se usará el aprendizaje cooperativo.  | <u>Presencial</u> : Toma de apuntes complementarios a la información expuesta. Planteamiento de dudas . | 1,2  |
|                             |  | <u>No presencial</u> : Estudio de la materia.   | 1,6  |
| Clases Teórico-Prácticas    | Análisis, diagnóstico y comentarios sobre los contenidos de la asignatura, exposiciones orales y presentaciones multimedia.  | <u>Presencial</u> : Desarrollo de competencias trabajadas.  | 0,6  |
|                             |  | <u>No presencial</u> : Estudio y resolución de las cuestiones planteadas.                               | 0,15 |
| Actividades de Evaluación   | Asesoramiento y apoyo para la elaboración de exposición y defensa de un trabajo individual enmarcado en los contenidos de la Unidad Didáctica III. Elaboración de cuestionario de examen escrito obligatorio para aprobar la asignatura. | <u>Presencial</u> : Exposición y defensa del trabajo individual.  | 0,35 |
|                             |  | <u>No presencial</u> : Estudio de la materia.   | 2    |
| Tutorías individualizadas   | Seguimiento a título individual sobre cuestiones relativas al aprendizaje. Revisión de exámenes y pruebas prácticas.   | <u>Presencial</u> : Planteamiento de dudas en tutoría presencial.                                       | 0,05 |
|                             |  | <u>No presencial</u> : Estudio de los contenidos y planteamiento de dudas en tutoría presencial         | 0,05 |
|                             |  |   | 6    |

## 7. Evaluación

| 7.1. Técnicas de evaluación                |  |      |   |                             |
|--|--|------|---|-----------------------------|
| Instrumentos                               | Realización / criterios  | Peso | Competencias genéricas (4.2) evaluadas  | Resultados (4.4) evaluados  |
| Participación activa en clase              | Evaluación continua de participación activa en clase.  | 5%   | G01,G02,G03, G06, G07, G08,G09,G10,G11,G12, G16, G17,G18,G19,G20, G21,G23         | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11 |
| Exposición y Defensa de Trabajo Individual | Se evaluará el trabajo autónomo del alumno en cuanto a reflexión, redacción, presentación y defensa de un tema previamente definido entre los propuestos en la UNIDAD DIDÁCTICA III.   | 20%  | G01, G02, G03, G04, G05,G06,G07,G08,G09,G13, G14,G15,G16,G17,G18,G19, G20,G22,G23 | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11 |
| Participación Proactiva                    | Para el adecuado cumplimiento de los criterios de evaluación es obligatoria la asistencia a un porcentaje no inferior al 80% de todas las sesiones de clase tanto teóricas como prácticas, así como de mantener un interés y participación proactiva.  | 5%   | G01,G02,G03, G06, G07, G08,G09,G10,G11,G12, G16, G17,G18,G19,G20, G21,G23         | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11 |
| Actividades de Evaluación                  | Es obligatoria la evaluación positiva en el examen de evaluación final de los contenidos teórico-prácticos abordados.<br>El examen constará de dos partes: Una primera parte con preguntas de respuesta corta. Supondrá el 80% de la nota total; Una segunda parte con una pregunta de respuesta larga. Supondrá el 20% de la nota final.<br>Para superar el examen hay que obtener al menos un 40% en cada parte. | 70%  | G01, G02, G03, G06,G09, G16, G19  | 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10,11 |

## **7.2. Mecanismos de control y seguimiento**

- Control regular de asistencia
- Evaluación continua de trabajos realizados en clase.
- Asistencia a tutorías en el horario establecido y publicado en el tablón de anuncios
- Exposición y defensa de un tema previamente definido.
- Examen final

### 7.3. Resultados esperados / actividades formativas / evaluación de los resultados (opcional)

| Resultados esperados del aprendizaje (4.4)   | Clases de teoría | Clases ejercicios | Asistencia a seminarios | Evaluación formativa | Trabajo de campo | Prueba teoría | Prueba ejercicios | Prueba oral | Trabajo en grupo | Ejercicios propuestos | Evaluación formativa |
|--|------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|------------------|---------------|-------------------|-------------|------------------|-----------------------|----------------------|
| 4.4.1 Interpretar, analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las empresas del sector hoteleros.                                    | X                | X                 |                         |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.2 Comprender la gestión de los recursos financieros en la empresa hotelera.  |                  | X                 |                         |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.3 Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas que afectan a las empresas hoteleras.  | X                |                   |                         |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.4 Analizar la dimensión económica de la industria hotelera.  | X                | X                 | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.5 Reconocer posibles problemas y definir posibles soluciones.  | X                | X                 | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.6 Saber definir los objetivos comerciales de la empresa, desarrollar y tomar decisiones sobre estrategias comerciales y establecer unas adecuadas políticas comerciales. | X                |                   | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.7 Reconocer la gestión de los distintos departamentos productivos de las empresas hoteleras.   | X                | X                 |                         |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.8 Comprender el funcionamiento de los destinos turísticos competidores, así como de sus estructuras turísticas y sus sectores empresariales.                             | X                |                   | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.9. Reconocer las tecnologías de la información con aplicación directa en el sector hotelero  | X                | X                 | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.10. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.  | X                |                   | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |
| 4.4.11. Comprender los planes públicos que afectan a la empresa hotelera y las oportunidades que se derivan de ellas.  | X                |                   | X                       |                      |                  |               |                   |             |                  |                       |                      |

## 8. Distribución de la carga de trabajo del alumnado

|                     |  | ACTIVIDADES PRESENCIALES |                  |                  |  |  |                      |                     |          |            |         |                      |            |                        |  | ACTIVIDADES NO PRESENCIALES |                         |         |                                  |                              |  |  |                       |             |             |
|---------------------|--|--------------------------|------------------|------------------|--|--|----------------------|---------------------|----------|------------|---------|----------------------|------------|------------------------|--|-----------------------------|-------------------------|---------|----------------------------------|------------------------------|--|--|-----------------------|-------------|-------------|
|                     |  | Convencionales           |                  |                  |  |  | No convencionales    |                     |          |            |         |                      |            |                        |  |                             |                         |         |                                  |                              |  |  |                       |             |             |
| Semana              | Temas o actividades (visita, examen parcial, etc.) | Clases teoría            | Clases Prácticas | Aula informática |  |  | TOTAL CONVENCIONALES | Trabajo cooperativo | Tutorías | Seminarios | Visitas | Evaluación formativa | Evaluación | Exposición de trabajos |  |                             | TOTAL NO CONVENCIONALES | Estudio | Trabajos / informes individuales | Trabajos / informes en grupo |  |  | TOTAL NO PRESENCIALES | TOTAL HORAS | ENTREGABLES |
| 1                   | Tema 1   | 4                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 3       | 1                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 2                   | Tema 2   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 3       | 1                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 3                   | Tema 2   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 3       | 1                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 4                   | Tema 3   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 3       | 1                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 5                   | Tema 3   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 3       | 1                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 6                   | Tema 4   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 7                   | Tema 4   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 8                   | Tema 4   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 9                   | Tema 5   | 2                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 10                  | Tema 5   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 11                  | Tema 6   | 3                        | 1                |                  |  |  | 4                    | 1,5                 | 0,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 12                  | UNIDAD DIDÁCTICA III                               |                          | 4                |                  |  |  | 4                    | 1                   | 1        |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 13                  | UNIDAD DIDÁCTICA III                               |                          | 4                |                  |  |  | 4                    | 1                   | 1        |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 14                  | UNIDAD DIDÁCTICA III                               |                          | 4                |                  |  |  | 4                    | 1                   | 1        |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| 15                  | UNIDAD DIDÁCTICA III                               |                          | 4                |                  |  |  | 4                    | 1                   | 1        |            |         |                      |            |                        |  |                             | 2                       | 2       | 2                                |                              |  |  | 4                     | 10          |             |
| Periodo de exámenes |  |                          |                  |                  |  |  |                      |                     |          |            |         |                      |            |                        |  |                             |                         |         |                                  |                              |  |  |                       |             |             |
| Otros               |  |                          |                  |                  |  |  |                      |                     |          |            |         |                      |            |                        |  |                             |                         |         |                                  |                              |  |  |                       |             |             |
| TOTAL HORAS         |  | 33                       | 27               |                  |  |  | 60                   | 20,5                | 9,5      |            |         |                      |            |                        |  |                             | 30                      | 35      | 25                               |                              |  |  | 60                    | 150         |             |

## 9. Recursos y bibliografía

### 9.1. Bibliografía básica

- CERRA J. Y OTROS. *Gestión de Producción de alojamientos y restauración*. Editorial Síntesis. Madrid 1992. ISBN: 84-7738-097-X
- MUÑOZ OÑATE F.; RODRIGO MOYA B. *Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración*. Editorial Universitas Internacional, S.L. Madrid, 2003. ISBN: 84-933377-0-6
- CABARCOS NOVÁS N.; *Venta de Servicios y Productos Turísticos*. Editorial Ideas Propias. Vigo 2007. ISBN: 978-84-9839-100-8

### 9.2. Bibliografía complementaria

- REVISTAS CIENTÍFICAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CARÁCTER GENÉRICO
- REVISTAS CIENTÍFICAS ESPECIALIZADAS EN EL SECTOR HOTELERO