

GUÍA DOCENTE

EMPRESAS DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION

GRADO EN TURISMO (SEMIPRESENCIAL)

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 01-07-2026



I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación
La asignatura Empresas de Alojamiento y Restauración ofrece al estudiante una visión actual, aplicada y estratégica del sector del alojamiento en España, con especial atención al ámbito hotelero. A lo largo del curso, se analizan los principales factores que configuran la oferta y la demanda, así como las variables económicas, organizativas y comerciales que inciden en la gestión de las empresas de hostelería. Se estudia el funcionamiento global de un hotel, con un enfoque operativo centrado en la coordinación interdepartamental, la documentación profesional y las herramientas clave para la toma de decisiones. Entre los contenidos destacan la contratación con terceros, la cotización de grupos, el Revenue Management, la comercialización y el protocolo profesional. La asignatura incorpora una metodología práctica y participativa, basada en el análisis de casos reales, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y el uso de fuentes y herramientas especializadas del sector. Además, se promueve el desarrollo de competencias digitales, analíticas y comunicativas en un contexto profesionalizado. En coherencia con los principios de la Universidad y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el programa integra una perspectiva transversal de sostenibilidad económica, social y ambiental, así como la promoción de la igualdad de género en los entornos laborales del sector turístico y hostelero. La asignatura capacita así al estudiante para afrontar los retos actuales y futuros de la industria del alojamiento, fomentando una visión crítica, responsable e innovadora.
II.B-Presentación en inglés



The subject Accommodation and Restaurant Management provides students with an up-to-date, applied, and strategic overview of the accommodation sector in Spain, with a particular focus on the hotel industry. Throughout the course, students analyse the main factors shaping supply and demand, as well as the economic, organisational, and commercial variables that influence the management of hospitality businesses. The course provides a comprehensive understanding of hotel operations, emphasising departmental coordination, professional documentation, and essential tools for decision-making. Key topics include third-party contracting, group quotations, Revenue Management, commercialisation strategies, and professional protocol. An active, practical, and student-centered methodology is employed, based on real case studies, teamwork, problem-solving, and the use of industry-specific resources and tools. The course also fosters the development of digital, analytical, and communication skills in a professional context. In line with the University's values and the Sustainable Development Goals (SDGs), the program adopts a transversal approach to economic, social, and environmental sustainability, as well as promoting gender equality in the tourism and hospitality sector. This course prepares students to face the current and future challenges of the accommodation industry, fostering a critical, responsible, and innovative perspective.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG13. Iniciativa y espíritu emprendedor
 CG20. Toma de decisiones
 CE13. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
 CE14. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración
 CE20. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Bloque temático	Tema	Título
I. ORGANIZACIÓN Y PROCESOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN	Tema 1	Organización departamental del hotel
	Tema 2	Contratación y cotización hotelera
II. TÉCNICAS DE GESTIÓN	Tema 3	Revenue Management hotelero
	Tema 4	Estrategias de Revenue
	Tema 5	Gestión de la Comercialización hotelera
	Tema 6	Protocolo, comunicación y atención al cliente
	Tema 7	Tipología de los alojamientos turísticos
III. ANÁLISIS DEL SECTOR DEL ALOJAMIENTO	Tema 8	Tendencias: El hotel y restaurante inteligente (Smart Hotel and Restaurant)
	Tema 9	El sector del alojamiento en España

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Tutorías académicas	Tutorías académicas y orientación
Lecturas	Lecturas, foros y recursos complementarios
Presentaciones orales	Presentaciones orales
Trabajos colectivos	Práctica 16. Análisis DAFO del sector hotelero (actividad grupal)
Realización de Pruebas	Práctica 17. Prueba final teórico-práctica
Prácticas	Práctica 2. Elaboración de escandallo de cocina.
Trabajos individuales	Práctica 1. Análisis de noticia de actualidad hotelera (grabación y presentación)



Trabajos individuales	Práctica 3. Diseño de plantilla de personal para hotel
Trabajos individuales	Práctica 4. Test sobre webinar: ¿Operativa hotelera y departamentos¿
Prácticas	Práctica 5. Ejercicio de cotización de grupo
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Práctica 6. Caso de estudio: Introducción al Revenue Management (American Airlines)
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Prácticas de la 7 a la 12. Ejercicios de Revenue Management
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Práctica 13. Ejercicio de distribución hotelera
Prácticas	Práctica 14. Test: Webinar ¿Estrategias de Revenue¿
Trabajos colectivos	Práctica 15. Análisis del sector hotelero en España (actividad grupal)

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas (videoconferencias online)	30
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	25
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	5
Tutorías académicas online	30
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	18
Lectura y comprensión de materiales	10
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	30
Preparación de pruebas	32
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Prácticas	Semana 1 a Semana 15	Se propondrán ejercicios individuales que permitan aplicar los contenidos teóricos a la práctica.
Pruebas	Semana 16 a Semana 18	Evaluación Convocatoria Ordinaria en fecha oficial que será publicada
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	Se propondrán lecturas de artículos, enlaces y bibliografía para completar las clases teóricas.
Metodologías activas o de innovación docente	Semana 1 a Semana 15	La píldora del profesional. Se invitará a participar a profesionales de la industria y se les planteará una pregunta. Duración 10 minutos.
Trabajos colectivos	Semana 15 a Semana 15	Análisis del sector de alojamientos y restauración y Análisis DAFO.
Seminarios	Semana 4 a Semana 6	Se realizará una webinar sobre la Operativa de un hotel en la que el alumno deberá contestar una serie de preguntas al finalizar dicha jornada.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	Se realizarán tutorías en los horarios previstos.



Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 5 a Semana 11	Resolución de casos y ejercicios prácticos sobre Revenue Management hotelero: Case Study American Airlines, ejercicios de desplazamiento, métricas, forecasting, desviación, benchmarking, gestión de la capacidad y distribución. Se trabajan en los temas 3, 4 y 5.
--	----------------------	---

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

RESUMEN DE SISTEMA DE EVALUACIÓN

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Revaluable en extraordinaria	Nota mínima	Contenidos	Fecha
SE1	P r u e b a Teórica: Examen de teoría y práctica	50%	Sí	5	Temas 1 a 9	Convocatoria oficial
SE2	P r u e b a s grupales: Análisis sectorial	5%	Sí	0	Tema 3	Durante el periodo lectivo
SE2	P r u e b a s grupales: DAFO	5%	No	0	Tema 3	Durante el periodo lectivo
SE2	P r u e b a s grupales e individuales en clase	35%	No	0	Temas 1 a 9	Durante el periodo lectivo
SE2	P r u e b a individual de presentación de noticia	5%	Sí	0	Temas 1 a 9	Durante el periodo lectivo

Cálculo de la nota final o global

La media de las calificaciones de las actividades prácticas evaluables debe ser igual o superior a 5 puntos sobre 10 para superar la parte práctica de la asignatura.

Importante: En el caso de que se apruebe una parte de la asignatura, esto es, (1) prueba teórica presencial ó (2) pruebas prácticas, pero se suspenda la otra parte, y por lo tanto la asignatura esté suspensa, **no se calculará la media ponderada entre ambas partes**. En el acta figurará la calificación de la parte evaluada que no ha superado el 5.

Convocatoria extraordinaria

- Si se aprueba únicamente (1) la prueba teórico-práctica presencial o únicamente (2) la parte práctica de los ejercicios realizados durante el curso en la convocatoria ordinaria, el/la estudiante podrá reevaluar, en la convocatoria extraordinaria, exclusivamente la parte no superada que sea reevaluable.
- En el caso de la parte práctica (ejercicios durante el curso), si el/la estudiante no alcanzara la calificación mínima exigida tras la reevaluación de las actividades prácticas reevaluables (Análisis del Sector y Noticia), podrá presentarse al examen de la convocatoria extraordinaria
- Si no se aprueba ni (1) la prueba teórica/práctica (examen) ni (2) las pruebas prácticas (actividades durante el curso), ambas deberán reevaluarse en la convocatoria extraordinaria.
- Si solo se aprueba una parte en la convocatoria extraordinaria, no se conservarán **las partes aprobadas para el curso siguiente**.

Convocatoria adelantada

Aquellos alumnos que soliciten la convocatoria adelantada y se les conceda por cumplir los requisitos del Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la URJC, seguirán **el mismo método de evaluación que en la convocatoria**



ordinaria.

—

Otras observaciones o aclaraciones

- Cada docente determinará el tipo de preguntas del examen según su criterio y el perfil del grupo.
- Las actividades prácticas evaluables deben entregarse obligatoriamente:
 - (a) A través del Aula Virtual y en el formato indicado.
 - (b) En los plazos establecidos por el/la docente.
- Las prácticas no entregadas en la fecha marcada no podrán entregarse posteriormente, salvo en los casos contemplados por el Reglamento de Evaluación.
- El alumnado que no supere las prácticas durante el curso podrá reevaluarlas en junio (convocatoria extraordinaria), si ha superado el examen teórico-práctico. La reevaluación se limitará a las pruebas suspendidas y **no podrá usarse para subir calificaciones ya aprobadas**.

—

Estudiantes Erasmus (in/out) y asimilados

- Deben tener el nivel requerido en el idioma de impartición.
- **No hay excepciones** en fechas, entregas ni método de evaluación.
- **Los exámenes son siempre presenciales en Madrid y en las fechas oficiales.**
- Si no aprueban en la convocatoria ordinaria (mayo), deberán presentarse obligatoriamente en la extraordinaria (junio/julio).

Actividad de evaluación	Criterios de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación	Competencias evaluadas	S e m a n a e s t i m a d a	Recuperable en extraordinaria
Noticia profesional en vídeo	Claridad, actualidad, relación con contenidos, exposición oral	V í d e o individual	5%	CG13, CG20	Semana 3	Sí (nueva noticia y grabación)
Test webinar operativa hotelera	Comprensión de conceptos c l a v e presentados en webinar	Test online autocorregido	3%	CE13, CE14	Semana 4	No (se publica solución)
Escandallo de plato	Precisión de cálculos, justificación, presentación	Ejercicio práctico individual	3%	CE14	Semana 5	No (se publica solución)
Plantilla de personal	Coherencia organizativa, adecuación a necesidades operativas	Diseño de plantilla en Excel	2%	CE13	Semana 6	Sí
Cotización de grupo	Aplicación de tarifas, precisión, adecuación a la demanda	Ejercicio práctico	5%	CE13, CE20	Semana 7	No (se publica solución)



Ejercicios de Revenue Management (8 en total)	Aplicación de métricas, análisis de escenarios, toma de decisiones	Resolución individual guiada	19%	CE13, CE20, CG20	Semanas 8 a 11	No (se publican soluciones)
Test sobre Tema 7	Comprensión de conceptos clave	Test online autocorregido	2%	CE13, CE20	Semana 12	No
Análisis del sector de alojamientos y restauración	Análisis de fuentes oficiales, estructura del informe, reflexión crítica	Trabajo grupal + presentación oral	5%	CE13, CG13, CG20	Semana 13	Sí (con datos actualizados al año siguiente)
Análisis DAFO del sector	Aplicación de herramientas estratégicas, visión global	Trabajo grupal escrito	5%	CE13, CE20	Semana 14	No
Examen teórico-práctico final	Dominio global de conceptos y procedimientos	Prueba presencial escrita	50%	Todas las competencias	Semana 16	Sí

-

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales



Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Talón, P., González-Serrano, L., & Rodríguez-Antón, J. M. (2016). *Fundamentos de dirección hotelera. Volumen I: Análisis sectorial y organización departamental hotelera; Volumen II: Comercialización, revenue management, calidad y finanzas*. Editorial Síntesis.

Talón, P., González, L., & Segovia, M. (2012). *Yield revenue management en el sector hotelero*. Editorial Delta.

Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Hanson, B. (2025). *Hotel operations management* (4th ed.). Pearson. ISBN: 9780138310943

Hayes, D. K., & Miller, A. A. (2021). *Revenue management for the hospitality industry* (2nd ed.). John Wiley & Sons. ISBN: 9781119794234

Reynolds, D. R., Rahman, I., & Barrows, C. W. (2021). *Introduction to hospitality management* (6th ed.). John Wiley & Sons.

Bibliografía complementaria

GESTIÓN HOTELERA

Gallego, F. (2002). *Gestión de hoteles: Una nueva visión*. Thomson Paraninfo.

Sturman, M. C., Corgel, J. B., & Verma, R. (2011). *The Cornell School of Hotel Administration on hospitality: Cutting-edge thinking and practice*. John Wiley & Sons.

Venison, P. (2006). *100 tips for hoteliers: What every successful hotel professional needs to know and do*. Universe.

Inghilleri, L., & Solomon, M. R. (2010). *Exceptional service, exceptional profit: The secrets of building a five-star customer service organization*. AMACOM.

REVENUE MANAGEMENT

Fernández Pérez de Ponga, D. (2023). *El arte del revenue: Una guía completa sobre revenue management*. Editorial Nómada.

Hayes, D. K., & Miller, A. A. (2021). *Revenue management for the hospitality industry* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Ingold, A., McMahon-Beattie, U., & Yeoman, I. (Eds.). (2000). *Yield management: Strategies for the service industries*. Continuum.

Phillips, R. (2005). *Pricing and revenue optimization*. Stanford University Press.

Tranter, K. A., Stuart-Hill, T., & Parker, J. (2008). *Introduction to revenue management for the hospitality industry: Principles and practices for the real world*. Pearson Prentice Hall.

Forgacs, G. (2010). *Revenue management: Maximizing revenue in hospitality operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute. ISBN: 9780866123480

¿ Artículos académicos recientes (internacional):

Talón-Ballester, P., Nieto-García, M., & González-Serrano, L. (2022). The wheel of dynamic pricing: Towards open pricing and one-to-one pricing in hotel revenue management. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103184.

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103184>

Gallego, G., & Topaloglu, H. (2019). *Revenue management and pricing analytics* (Vol. 209). Springer.

González-Serrano, L., & Talón-Ballester, P. (2022). Revenue management and e-tourism: The past, present, and future. In D.

Gursoy et al. (Eds.), *Handbook of e-Tourism* (pp. 1261–1288). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-65785-7_68

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	MARÍA DEL PILAR TALÓN BALLESTERO
Correo electrónico	pilar.talon@urjc.es
Departamento	Economía de la Empresa
Campus de impartición	Fuenlabrada, Madrid - Vicálvaro
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si



Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	5
Nº de Sexenios	2
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	5