

Anàlisi del sector turístic

Codi: 101194

Crèdits: 6

Titulació	Típus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OB	1	2

Professor/a de contacte

Nom: Beatriz Santolalla García

Correu electrònic: Beatriz.Santolalla@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: Sí

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Equip docent

Sonia García Jimènez

José Antonio Ortiz García

Equip docent extern a la UAB

JoseAntonio.Ortiz@uab.cat

sonia.garcia@uab.cat

Prerequisits

No hi ha prerequisits.

Objectius

L'assignatura pretén situar als alumnes de primer curs del Grau en Turisme en el món del turisme, concretament introduir l'activitat de les diferents empreses turístiques existents al sector. L'alumne estudiarà el funcionament de les empreses proveïdores de bens i serveis turístics (empreses de transport turístic, companyies asseguradores, guies turístics, etc.) així com el funcionament de les empreses d'intermediació i l'organització departamental i de RRHH de l'àrea d'allotjament dels establiments hotelers. Aquesta assignatura es divideix en dos parts diferenciades i complementaries: la intermediació de serveis turístics mitjançant les empreses d'intermediació i els nous canals d'intermediació, i l'hotel com establiment d'allotjament de primer ordre dins de l'hoteleria i el turisme.

Al finalitzar l'assignatura l'alumne haurà de ser capaç de:

1. Identificar i relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits (empreses d'intermediació, hotelier, restauració i oci, consultoria,...).
2. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (empreses d'intermediació, hotelier, restauració i oci, consultoria,...), distingint els seus elements diferencials.
3. Argumentar a través de la visió del sector i la perspectiva teòrica, com ha de ser desenvolupat el sector turístic.

4. Analitzar la dimensió econòmica del turisme a partir de l'estudi dels seus subsectors (empreses d'intermediació, hotel·ler, restauració i oci, consultoria,...).
5. Distingir i descriure projectes pel desenvolupament turístic dels diferents subsectors del sector turístic.

Competències

- Argumentar de manera crítica, des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.
- Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics del turisme en totes les seves dimensions i àrees.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Identificar i avaluar els elements del sistema turístic i la seva interacció amb l'entorn, així com el seu impacte.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
- Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
- Treball en grup.

Resultats d'aprenentatge

1. Argumentar, a través de la visió del sector i la perspectiva teòrica, com s'ha de desenvolupar el sector turístic.
2. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Identificar i relacionar les activitats que conformen tots els àmbits del sector turístic (agències de viatges, hotel·ler, restauració i lleure, consultoria, etc.).
5. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
6. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
7. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
8. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els àmbits, (agències de viatges, hotel·ler, restauració i lleure, consultoria...) i distingir-ne els elements diferencials.
9. Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
10. Treball en grup.

Continguts

I PART: : Empreses d'intermediació turística (32 hores)

Tema 1. Les empreses d'intermediació en el sector turístic, tipologies, organització, funcions...

Tema 2. La intermediació i la relació amb els proveïdors de productes i serveis turístics.

Tema 3. Fonts d'informació i documentació emprada en les empreses d'intermediació. Noves tecnologies i noves empreses.

Tema 4. El viatge combinat i el catàleg.

Tema 5. El professional de la intermediació.

II PART: Hotels (24 hores)

Tema 1: Organigrama d'empresa hotelera departamental / personal.

Tema 2: El departament de recepció: organització i funcions. Personal, documentació i subdepartaments.

Tema 3: La consergeria: organització i funcions. Personal, documentació. Relacions amb els informadors turístics, transferistes i animadors.

Tema 4: El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria.

Tema 5: El departament de serveis tècnics: organització, funcions i personal.

Metodologia

L'assignatura funciona en base a dues metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

a) Sessions de classes magistrals: Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part dels professors (els alumnes tindran al Campus Virtual de l'autònoma interactiva les transparències bàsiques dels temes i els materials per al seguiment d'aquestes sessions). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula; es valoraran les seves aportacions, reflexions, i dubtes.

b) Sessions de classes pràctiques: A les sessions de classes pràctiques els professors proposaran una sèrie d'activitats pràctiques al llarg del curs sobre els temes teòrics tractats a les sessions magistrals. Els alumnes hauran de llegir alguna documentació proposada pel professorat i hauran de fer alguna pràctica associada a la lectura (Comentari i comprensió del text). Els alumnes també resoldran diversos problemes relacionats amb la confecció dels productes turístics.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	45	1,8	2, 4, 8
Resolució de problemes	15	0,6	4, 8
Tipus: Supervisades			
Tutories	20	0,8	4, 8
Tipus: Autònomes			
Estudi	43	1,72	1, 3, 4, 8, 9

Avaluació

TRES OPCIONS D'AVUACIÓ

A) AVALUACIÓ CONTINUA I PROVA D'AVUACIÓ FINAL

L'avaluació continua es configura de la forma següent:

Part empreses d'intermediació turística:

a) Realització d'una prova d'avaluació final, que valdrà un 36% de la nota final i que inclourà la matèria teòrica exposada a les classes magistrals.

b) Realització d'un treball que s' enviarà al finalitzar l'assignatura, que valdrà un 24% de la nota final. Es valorarà una elaboració acurada.

Part hotels:

a) Realització d'una prova d'avaluació final, que valdrà un 24% de la nota final i que inclourà la matèria teòrica exposada a les classes magistrals.

b) Realització d'un treball amb tutories presencials de seguiment, que valdrà un 16% de la nota final . Es valorarà una presentació formal correcta i una elaboració acurada.

El sistema d'avaluació s'organitza en presentació setmanal d'activitats autònomes, pràctiques, comprensió de textos individuals, treballs de grup i/o individuals, més una prova d'avaluació final d'interrelació i comprensió dels temes i conceptes treballats.

Els alumnes que no superin l'assignatura, mitjançant l'avaluació contínua, passaran a ser avaluats pel sistema d'avaluació única, no tenint en compte cap de les notes obtingudes.

B) AVALUACIÓ ÚNICA: Examen final (tota la matèria).

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Modalitat d'examen a definir pel professorat de l'assignatura.

CONDICIÓ *SINE QUA NON* PER A OBTENIR L'ACREDITACIÓ DE L'ASSIGNATURA: donat que l'assignatura te dues parts "*Empreses proveïdores de serveis turístics*" (60% del global de l'assignatura) i "*Hotels*" (40% del global de l'assignatura), per poder fer promig en la nota final, caldrà obtenir una qualificació mínima d'un 4 sobre 10.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitat de curs (Empreses d'intermediació turística)	24%	15	0,6	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10
Activitat de curs (Hotels)	16%	10	0,4	1, 2, 4, 6, 7, 8, 10
Exàmen (Empreses d'intermediació turística)	36%	1	0,04	1, 3, 4, 8, 9
Exàmen (Hotels)	24%	1	0,04	1, 3, 4, 8, 9

Bibliografia

- Albert, I (1995): *Gestión y técnicas de agencia de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 1, 2 i 3).
- Albert, I (1999): *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temes 1, 3, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 16 i 17).
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): *Manual del Agente de Viajes*, Montreal: IATA.

- Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): *Guía para la emisión de billetes*, Montreal: IATA.
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (2002): *Programa Internacional de Capacitación en Viajes y Turismo*, Montreal-Ginebra: IATA.
- Bayón Mariné, F. i Martín Rojo, I. (2004): *Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 13 i 14).
- Fernández Gómez, C. i Blanco Castro, A. (1997): *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 1, 3-6, 8 i 9).
- González, M.A. (1997): *Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 3, 4, 12 i 13).
- Iglesias, J.R. (1995): *Comercialización de productos y servicios turísticos*, Madrid: Editorial Síntesis. (Tema 5).
- Montaner, J. (1996): *Estructura del mercado turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 10, 14-17).
- Renfe (1996): *Manual de ventas*, Madrid: Renfe.
- Trasmediterránea (1989): *Instrucciones de viajes para las agencias de viaje*, Madrid: Trasmediterranea.
- Vogeler, C. i Hernández, E. (1997): *Estructura y organización del mercado turístico*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temes 3 i 7).
- Cerra, Javier ; Dorado, José A. ; Estepa, Diego ; Garcia, Pedro E. (1.997): "*Gestión de Producción de Alojamientos Turísticos*" - Col·lecció "Gestión Turística" ; Ed. Síntesis; 552 pàgines.
- Dorado, José Antonio (1.996): "*Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo*" ; - Col·lecció "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería" ; Ed. Síntesis; 252 pàgines.
- Milio Balanzá, Isabel (2.000): "*Organización y Control del Alojamiento*" ; Ed. Paraninfo; 178 pàgines.
- Dorado, José Antonio ; Cerra, Javier (1.996): "*Manual de Recepción y Atención al Cliente*" - Col·lecció "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería" ; Ed. Síntesis; 316 pàgines.
- López García, Socorro (2.003): "*Recepción y Atención al Cliente*"; Ed. Paraninfo; 183 pàgines.
- López Collado, Asunción (1.998): "*La Gobernanta*"; Ed. Paraninfo; 374 pàgines.
- Jiménez Garay, Mª Isabel (2.000): "*Regiduría de Pisos*"; Ed. Paraninfo; 131 pàgines.

Altres materials de suport en format digital i enllaços a pàgines web s'ofereixen al Campus Virtual.

Seguiment d'articles i notícies en revistes professionals al temps que es desenvolupa l'assignatura i articles i notícies de l'històric d'aquest tipus de publicacions.