

Fundamentos del Sector Turístico y Hotelero

Código: 103747
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OB	1	1

Contacto

Nombre: Beatriz Santolalla García

Correo electrónico: Beatriz.Santolalla@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: Sí

Equipo docente

Carme Ruiz Aguado

Prerequisitos

No hay ningún prerequisite para cursar la asignatura.

Objetivos y contextualización

La asignatura pretende situar a los alumnos de primer curso del Grado en Dirección Hotelera en el mundo del turismo, introduciéndole en la actividad de las diferentes empresas turísticas existentes en el sector.

El alumno estudiará el funcionamiento de las empresas proveedoras de bienes y servicios turísticos (empresas de transporte turístico, compañías aseguradoras, guías turísticos, etc.), así como el funcionamiento de las empresas de intermediación y la organización de las estructuras básicas departamentales y de RRHH de la empresa hotelera, profundizando en los sistemas organizativos genéricos y de factor humano de los diferentes departamentos que forman el área de alojamiento de un hotel (recepción, conserjería, pisos y servicios técnicos), así como las relaciones interdepartamentales entre ellos.

Por tanto, esta asignatura se divide en dos partes bien diferenciadas y complementarias al tiempo:

- Empresas turísticas proveedoras de servicios diversos y la intermediación de servicios turísticos mediante las agencias de viajes y los nuevos canales de intermediación
- El hotel como establecimiento de alojamiento de primer orden dentro de la hostelería y el turismo.

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Identificar y relacionar las actividades que conforman el sector turístico en todos sus ámbitos (agencias de viaje, hotelero, restauración y ocio, consultoría, ...).
2. Relacionar las actividades que conforman el sector turístico en todos sus ámbitos, (agencias de viajes, hotelero, restauración y ocio, consultoría, ...), distinguiendo sus elementos diferenciales.
3. Argumentar a través de la visión del sector y la perspectiva teórica, como debe ser desarrollado el sector turístico.

4. Analizar la dimensión económica del turismo a partir del estudio de sus subsectores (agencias de viajes, hotelero, restauración y ocio, consultoría...).
5. Distinguir y describir proyectos para el desarrollo turístico de los diferentes subsectores del sector turístico.

Competencias

- Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan surgiendo.
- Analizar, diagnosticar, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa y de gestión en el sector hotelero y de restauración.
- Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
- Demostrar que conoce y comprende los principios básicos del alojamiento y la restauración en todas sus dimensiones, departamentos, actividades y áreas en el contexto del sector turístico.
- Demostrar un amplio conocimiento de la organización y gestión de las operaciones en la empresa, haciendo énfasis en los modelos de gestión aplicados y en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de soporte.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
- Trabajar en equipo.

Resultados de aprendizaje

1. Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan surgiendo.
2. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
3. Demostrar que conoce las relaciones de las empresas hoteleras y de restauración con otras empresas directamente relacionadas.
4. Demostrar que es capaz de interpretar datos económicos del sector hotelero y de la restauración y su implicación a nivel global.
5. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
6. Entender la normativa básica correspondiente.
7. Gestionar y organizar el tiempo.
8. Identificar las diferentes empresas de alojamiento y restauración así como su estructura básica.
9. Identificar los mecanismos de análisis cuantitativos y cualitativos de los diferentes sectores de la hostelería, su impacto y evolución.
10. Identificar y evaluar los elementos que rigen la actividad de los sectores de la hostelería y la restauración, su interacción con el entorno, así como su impacto.
11. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
12. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
13. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
14. Trabajar en equipo.

Contenido

I PARTE: Empresas proveedoras de servicios turísticos (24 horas)

Tema 1.- La naturaleza del mercado turístico.

Tema 2.- Actividades y organizaciones turísticas.

Tema 3.- Las empresas turísticas y los profesionales independientes.

Tema 4.- Las empresas de intermediación y su papel en la comercialización de los productos turísticos.

Tema 5.- Las fuentes de información y la documentación en las empresas de intermediación. Los catálogos de viaje

II PARTE: Hoteles (32 horas)

Tema 1.- Introducción a la industria hotelera: generalidades y reglamentación

Tema 2.- Tipo de alojamientos turísticos

Tema 3.- El Organigrama de empresa hotelera departamental / personal

Tema 4.- El departamento de recepción: organización y funciones. Personal, documentación y subdepartamentos.

Tema 5.- La conserjería: organización y funciones. Personal, documentación. Relaciones con los informadores turísticos, transferista y animadores.

Tema 6.- El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería.

Tema 7.- El departamento de servicios técnicos: organización, funciones y personal.

Metodología

La asignatura funciona en base a dos metodologías de enseñanza-aprendizaje:

a) Sesiones de clases magistrales: Exposición del contenido teórico del programa de forma clara, sistemática y organizada por parte de los profesores (los alumnos tendrán el Campus Virtual de la Autónoma Interactiva las transparencias básicas de los temas). Se fomentará, en todo momento, la participación del alumnado en el aula; se valorarán sus aportaciones, reflexiones, y dudas.

b) Sesiones de clases prácticas: En las sesiones de clases prácticas los profesores propondrán una serie de actividades prácticas a lo largo del curso sobre los temas teóricos tratados en las sesiones magistrales. Los alumnos deberán leer alguna documentación propuesta por el profesorado y deberán hacer alguna práctica asociada a la lectura (Comentario y comprensión del texto). Los alumnos también resolverán varios problemas relacionados con la operativa de las empresas turísticas.

Parte no presencial de la asignatura. Dentro de la parte no presencial de la asignatura los alumnos deberán realizar diferentes ejercicios y prácticas relacionados con los contenidos teóricos de la asignatura, donde también se incluye la "toma de contacto" con empresas de alojamiento turístico (hotel o similar) por parte de los estudiantes.

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	45	1,8	1, 2, 3, 4, 6, 11, 9, 10, 8, 12
Resolución de problemas	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 7, 9, 10, 8, 12, 13, 14
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 7, 9, 10, 8, 12, 13, 14
Tipo: Autónomas			

Elaboración de trabajos	12	0,48	1, 3, 4, 5, 11, 7, 9, 10, 8, 13, 14
Estudio	43	1,72	1, 2, 3, 4, 6, 11, 7, 9, 10, 8, 12, 13

Evaluación

TRES OPCIONES DE EVALUACIÓN

A) EVALUACIÓN CONTINÚA Y PRUEBA DE EVALUACIÓN FINAL:

La evaluación continua se configura de la siguiente forma:

Parte de empresas proveedores de servicios turísticos:

a) Realización de una prueba de evaluación final, que valdrá un 24% de la nota final y que incluirá la materia teórica expuesta en las clases magistrales.

b) La realización de un trabajo que se presentará en clase 16 % de la nota final. Se valorará una presentación formal correcta y una elaboración cuidada.

Parte de hoteles:

a) Realización de una prueba de evaluación final, que valdrá un 36% de la nota final y que incluirá la materia teórica expuesta en las clases magistrales.

b) La realización de un trabajo con tutorías presenciales de seguimiento que valdrá un 24% de la nota final. Se valorará una presentación formal correcta y una elaboración cuidada.

El sistema de evaluación se organiza en presentación semanal de actividades autónomas, prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y / o individuales, más una prueba de validación final de interrelación y comprensión de los temas y conceptos trabajados.

Los alumnos que no superen la asignatura, mediante la evaluación continua, pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas.

B) EVALUACIÓN ÚNICA: Examen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrá un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no lo hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN

Dirigida a los alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5. La calificación de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

Modalidad de examen a definir por el profesorado de la asignatura.

CONDICIÓN *Sine qua non* PARA OBTENER LA ACREDITACIÓN DE LA ASIGNATURA: dado que la asignatura tiene dos partes "*Hoteles*" (60% del global de la asignatura) y "*Empresas turísticas y profesionales independientes del turismo*" (40% del global de la asignatura), per poder promediar en la nota final, será necesario obtener una calificación mínima de un 4 sobre 10.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen parte hoteles	36% de la nota final	1	0,04	1, 2, 4, 5, 6, 11, 7, 9, 10, 8, 12

Examen parte proveedores turísticos	24% de la nota final	1	0,04	1, 2, 3, 11, 12, 13
Trabajo parte hoteles	24% de la nota final	9	0,36	1, 2, 4, 5, 6, 11, 7, 9, 10, 8, 12, 13, 14
Trabajo parte proveedores turísticos	16% de la nota final	4	0,16	2, 3, 5, 11, 7, 9, 8, 12, 13, 14

Bibliografía

Albert, I (1995): *Gestión y técnicas de agencia de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 1, 2 y 3).

Albert, I (1999): *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temas 1, 3, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 16 y 17).

Bayón Mariné, F. i Martín Rojo, I. (2004): *Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 13 y 14).

Cerra, Javier ; Dorado, José A. ; Estepa, Diego ; Garcia, Pedro E. (1.997): "*Gestión de Producción de Alojamientos Turísticos*"- Colección "Gestión Turística" ; Ed. Síntesis

Dorado, José Antonio (1.996): "*Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo*"; - Colección "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería" ; Ed. Síntesis

Dorado, José Antonio ; Cerra, Javier (1.996): "*Manual de Recepción y Atención al Cliente*"- Colección "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería" ; Ed. Síntesis

Fernández Gómez, C. i Blanco Castro, A. (1997): *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 1, 3-6, 8 y 9).

González, M.A. (1997): *Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 3, 4, 12 y 13).

Iglesias, J.R. (1995): *Comercialización de productos y servicios turísticos*, Madrid: Editorial Síntesis. (Tema 5).

Jiménez Garay, M^a Isabel (2.000): "*Regiduría de Pisos*"; Ed. Paraninfo.

López García, Socorro (2.003): "*Recepción y Atención al Cliente*"; Ed. Paraninfo.

López Collado, Asunción (1.998): "*La Gobernanta*"; Ed. Paraninfo.

Milio Balanzá, Isabel (2.000): "*Organización y Control del Alojamiento*"; Ed. Paraninfo.

Montaner, J. (1996): *Estructura del mercado turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 10, 14-17).

Vogeler, C. i Hernández, E. (1997): *Estructura y organización del mercado turístico*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temas 3 y 7).

Otro material de apoyo en formato digital y enlaces a páginas web se ofrecen en el Campus Virtual.