

Anàlisi del sector turístic

Codi: 101194
Crèdits: 6

2024/2025

Titulació	Tipus	Curs
2500894 Turisme	OB	1

Professor/a de contacte

Nom: Beatriz Santolalla Garcia

Correu electrònic: beatriz.santolalla@uab.cat

Equip docent

Sonia García Jimènez

(Extern) Raul Suhett de Morais

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

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, hotelers, restauració i oci, consultoria,...).
2. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (empreses d'intermediació, hotelers, 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, hoteler, restauració i oci, consultoria,...).
5. Distingir i descriure projectes pel desenvolupament turístic dels diferents subsectors del sector turístic.
6. Treballar en equip / demostrar orientació de servei al client des del respecte a la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.

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, hoteler, 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, hoteler, 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.

Activitats formatives i Metodologia

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

Idioma d'impartició : Castellà/Anglès

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.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitat de curs (Empreses d'intermediació turística)	24%	15	0,6	1, 2, 4, 6, 7, 8, 5, 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

TRES OPCIONS D'AVALUACIÓ

A) AVALUACIÓ CONTINUA I PROVA D'AVALUACIÓ FINAL

L'avaluació continua es configura de la forma següent:

Part empreses d'intermediació turística:

- 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.
- 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:

- 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.
- Realització d'un treball amb tutories 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.

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

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.

La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant es presentia menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.

Bibliografia

1. Cooper, C. (2016): Essentials of tourism. Editorial Pearson.
2. Fletcher, J. y Fyall, A. (2013): Tourism, principles and practice. Editorial Pearson.
3. Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): *Manual del Agente de Viajes*, Montreal: IATA.
4. Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): *Guía para la emisión de billetes*, Montreal: IATA.
5. Asociación del Transporte aéreo Internacional (2002): *Programa Internacional de Capacitación en Viajes y Turismo*, Montreal-Ginebra: IATA.
6. Bayón Mariné, F. i Martín Rojo, I. (2004): *Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico*, Madrid: Editorial Síntesis.
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.
8. Dorado, José Antonio (1.996): "*Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo*"; - Col·lecció "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería" ; Ed. Síntesis.
9. Dorado, José Antonio ; Cerra, Javier (1.996): "*Manual de Recepción y Atención al Cliente*" - Col·lecció "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería" ; Ed. Síntesis.
10. López García, Socorro (2.003): "*Recepción y Atención al Cliente*"; Ed. Paraninfo.
11. López Collado, Asunción (1.998): "*La Gobernanta*"; Ed. Paraninfo.
12. Milio Balanzá, Isabel (2.000): "*Organización y Control del Alojamiento*" ; Ed. Paraninfo.
13. Olmos Juárez, L. i García Cebrián, R. (2016): *Estructura del mercado turístico*, Madrid: Ediciones Paraninfo.
14. Renfe (1996): *Manual de ventas*, Madrid: Renfe.
15. Trasmediterránea (1989): *Instrucciones de viajes para las agencias de viaje*, Madrid: Trasmediterranea.
16. Jiménez Garay, M^a Isabel (2.000): "*Regiduría de Pisos*"; Ed. Paraninfo.
17. Gordini, M.A. et al. (2021). *The Routledge companion to international hospitality management*. New York & London: Routledge.

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

Programari

Cap.

Llista d'idiomes

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Espanyol	segon quadrimestre	matí-mixt
(TE) Teoria	2	Anglès	segon quadrimestre	matí-mixt