

Titulació	Tipus	Curs
2502904 Direcció Hotelera	OB	1

## Professor/a de contacte

Nom: Beatriz Santolalla Garcia

Correu electrònic: [beatriz.santolalla@uab.cat](mailto:beatriz.santolalla@uab.cat)

## Equip docent

Carmen Ruiz Aguado

## Idiomes dels grups

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

## Prerequisits

No hi ha cap prerequisit per cursar l'assignatura.

## Objectius

L'assignatura pretén situar als alumnes de primer curs del Grau en Direcció Hotelera 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 de les estructures bàsiques departamentals i de RRHH de l'empresa hotelera, aprofundint en els sistemes organitzatius, de funcionament genèric i de factor humà, dels diferents departaments que formen l'àrea d'allotjament d'un hotel (recepció, consergeria, pisos i serveis tècnics), i les relacions interdepartamentals entre ells.

Per tant, aquesta assignatura es divideix en dos parts diferenciades i complementaries:

- Empreses turístiques proveïdores de serveis diversos i la intermediació de serveis turístics mitjançant les agències de viatges i els nous canals d'intermediació
- 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 (agències de viatge, hoteler, restauració i oci, consultoria,...).

2. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (agències de viatges, hoteler, 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 (agències de viatges, 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

- Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.
- Analitzar, diagnosticar, donar suport i prendre decisions en matèria d'estructura organitzativa i de gestió al sector hoteler i de restauració.
- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- Demostrar que coneix i comprèn els principis bàsics de l'allotjament i la restauració en totes les dimensions, departaments, activitats i àrees en el context del sector turístic.
- Demostrar un ampli coneixement de l'organització i gestió de les operacions a l'empresa, fent èmfasi en els models de gestió aplicats i en l'aplicació de tècniques quantitatives i qualitatives de suport.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
- Treballar en equip.

## Resultats d'aprenentatge

1. Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.
2. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
3. Demostrar que es coneixen les relacions de les empreses hoteleres i de restauració amb altres empreses que hi estan directament relacionades.
4. Demostrar que s'és capaç d'interpretar dades econòmiques del sector hoteler i de la restauració i les implicacions que tenen a escala global.
5. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
6. Entendre la normativa bàsica corresponent.
7. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
8. Gestionar i organitzar el temps.
9. Identificar els mecanismes d'anàlisi quantitativus i qualitativus dels diferents sectors de l'hostaleria, així com l'impacte i l'evolució que tenen.
10. Identificar i avaluar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hostaleria i la restauració, la interacció amb l'entorn i el seu impacte.
11. Identificar les diferents empreses d'allotjament i restauració, així com la seva estructura bàsica.
12. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
13. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
14. Treballar en equip.

## Continguts

I PART: Empreses proveïdores de serveis turístics (24 hores)

Tema 1.- La naturalesa del mercat turístic.

Tema 2.- Les empreses turístiques i els professionals independents.

Tema 3.- Les empreses d'intermediació i el seu paper en la comercialització dels productes turístics.

Tema 4.- Les fonts d'informació i la documentació en les empreses d'intermediació. Els catàlegs de viatge.

II PART: Hotels (32 hores)

Tema 1.- Introducció a la indústria hotelera: generalitats i reglamentació

Tema 2.- Tipus d'allotjaments turístics

Tema 3.- L'Organigrama d'empresa hotelera departamental / personal

Tema 4.- El departament de recepció: organització i funcions. Personal, documentació i subdepartaments.

Tema 5.- La consergeria: organització i funcions. Personal, documentació. Relacions amb els informadors turístics, transferistes i animadors.

Tema 6.- El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria.

Tema 7.- 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	1, 4, 2, 3, 10, 9, 11, 7, 12, 6
Resolució de problemes	15	0,6	1, 4, 2, 3, 5, 10, 9, 11, 8, 7, 12, 13, 6, 14
Tipus: Supervisades			
Tutories	20	0,8	1, 4, 2, 3, 5, 10, 9, 11, 8, 7, 12, 13, 6, 14
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	12	0,48	1, 4, 3, 5, 10, 9, 11, 8, 7, 13, 14
Estudi	43	1,72	1, 4, 2, 3, 10, 9, 11, 8, 7, 12, 13, 6

Idioma d'impartició : Castellà

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). 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 l'operativa de les empreses turístiques.

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
Examen part hotels	36% de la nota final	1	0,04	1, 4, 2, 5, 10, 9, 11, 8, 7, 12, 6
Examen part proveïdors turístics	24% de la nota final	1	0,04	1, 2, 3, 7, 12, 13
Treball part hotels	24% de la nota final	9	0,36	1, 4, 2, 5, 10, 9, 11, 8, 7, 12, 13, 6, 14
Treball part proveïdors turístics	16% de la nota final	4	0,16	2, 3, 5, 9, 11, 8, 7, 12, 13, 14

### TRES OPCIONS D'AVALUACIÓ

#### A) AVALUACIÓ CONTINUA I PROVA D'AVALUACIÓ FINAL:

L'avaluació continua es configura de la forma següent:

Part empreses proveïdores de serveis turístics:

- 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 que es presentarà a classe, que valdrà un 16% de la nota final. Es valorarà una presentació formal correcta i una elaboració acurada.

Part hotels:

- 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 amb tutories de seguiment, que valdrà un 24% 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 comanota 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 "*Hotels*"(60% del global de l'assignatura) i "*Empreses turístiques i professionals independents del turisme*"(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 presenti a menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.*

## **Bibliografia**

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

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.

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.

Jiménez Garay, M<sup>a</sup> Isabel (2.000): "*Regiduría de Pisos*"; Ed. Paraninfo; 131 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.

Milio Balanzá, Isabel (2.000): "*Organización y Control del Alojamiento*"; Ed. Paraninfo; 178 pàgines.

Olmos Juárez, L. i García Cebrián, R. (2016): *Estructura del mercado turístico*, Madrid: Ediciones Paraninfo.

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	primer quadrimestre	matí-mixt
(TE) Teoria	3	Espanyol	primer quadrimestre	matí-mixt