

Titulació	Tipus	Curs
Direcció Hotelera	OB	1

Professor/a de contacte

Nom: Beatriz Santolalla Garcia

Correu electrònic: beatriz.santolalla@uab.cat

Equip docent

Arena Yáñez Gago

Jose Antonio Mansilla Lopez

(Extern) Chiara Gai

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 la naturalesa del Mercat turístic, el funcionament de les empreses d'intermediació i la seva comercialització, així com l'organització de les estructures bàsiques departamentals de l'empresa hotelera.

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, hotel, restauració i oci, consultoria,...).
2. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (agències de viatges, hotel, 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, hotel, 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.

Resultats d'aprenentatge

1. CM15 (Competència) Proposar projectes hotelers i de restauració des d'una perspectiva de gènere.
2. CM16 (Competència) Proposar idees a través de la visió del sector i la perspectiva teòrica de com s'ha de desenvolupar el sector hotelier i de la restauració.
3. KM16 (Coneixement) Identificar les diferents empreses d'allotjament, restauració i esdeveniments, així com l'estructura bàsica.
4. KM17 (Coneixement) Descriure els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hoteleria i la restauració, la seva interacció amb l'entorn i el seu impacte.
5. SM21 (Habilitat) Analitzar les relacions de les empreses hoteleres i de restauració amb altres empreses que hi estan relacionades directament.
6. SM22 (Habilitat) Analitzar el funcionament de les estructures turístiques i subsectors empresarials, així com la interrelació que tenen.
7. SM23 (Habilitat) Distingir els sistemes de gestió i atenció al client de les empreses del sector turístic i hotelier.
8. SM24 (Habilitat) Distingir, amb treball col·laboratiu, projectes per al desenvolupament turístic dels diferents subsectors turístics.

Continguts

Tema 1: La naturalesa del mercat turístic.

- 1.1. Origen i evolució de l'activitat turística.
- 1.2. Conceptes bàsics del sector turístic.
- 1.3. Els impactes de les activitats turístiques.

Tema 2: La Demanda.

- 2.1. Tipus de demanda: real, potencial, diferida i suprimida.
- 2.2. Elasticitat de la demanda: causes i conseqüències.
- 2.3. Estacionalitat de la demanda: causes, conseqüències i estratègies per a reduir-la

Tema 3: L' Oferta.

- 3.1. Les empreses d'intermediació turística.
- 3.2. Les empreses de transport turístic.
- 3.3. Altres empreses turístiques: esdeveniments, guies, oficines d'informació turística i restauració.

Tema 4: L'Oferta (II): Les empreses d'allotjament turístic.

- 4.1. Introducció a la indústria hotelera i tipologies d'allotjaments turístics.
- 4.2. Organigrama d'empresa hotelera.
- 4.3. Àrea d'Allotjament. Departaments, Organització i Funcions.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	45	1,8	CM15, CM16, KM16, SM21, SM22, SM23, SM24
Resolució de problemes	15	0,6	KM16, SM21, SM22, SM23, SM24
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23, SM24
Tipus: Autònomes			
Elaboració de treballs	15	0,6	KM16, SM21, SM22, SM23
Estudi	43	1,72	KM16, KM17, SM21, SM22, SM23, SM24

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, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència i participació	10% de la nota final	4	0,16	CM15, CM16, KM17
Examen - Parcial I	30% de la nota final	1	0,04	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23, SM24
Examen - Parcial II	30% de la nota	1	0,04	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23,

	final			SM24
Projecte final	20% de la nota final	9	0,36	CM15, CM16, KM17, SM22, SM23, SM24
Treballs individuals	10% de la nota final	2	0,08	CM15, KM16, SM21, SM22, SM23, SM24

TRES OPCIONS D'AVUACIÓ

A) AVUACIÓ CONTÍNUA:

- Hi haurà dos exàmens parcials, que representen el 60% de la nota (30% cadascun). El 1r parcial es realitzarà dins del període establert pels parcials sense docència, mentre que el 2n parcial es realitzarà el dia de l'examen final, juntament amb el 1r parcial, si no s'ha aprovat. Es requerirà un mínim de 4 punts sobre 10 per poder fer Mitjana entre els dos exàmens.

- El projecte final representa un altre 20% de la nota. Aquest projecte de grup s'ha d'entregar i presentar a classe dins la data acordada. El projecte que no hagi obtingut una nota mínima de 5 sobre 10 haurà de repetir-se (segons les anotacions/comentaris del professor) i entregar-se de nou el dia de l'examen final.

Nota important: el plagi parcial o total significarà la no acreditació de tota l'assignatura.

- Les tasques individuals representen el 10% de la nota.

- L'assistència i la participació representen el 10% de la nota.

Per aprovar el curs els estudiants han d'obtenir almenys una nota de 5 sobre 10 en la nota final.

B) AVUACIÓ ÚNICA:

En lloc d'avaluació contínua, els estudiants tenen l'opció d'escollir una avaluació única. Per participar en l'avaluació única, és obligatori informar al Gestió Acadèmica dins dels terminis establerts i adjuntar el/els document/s adequat/s per justificar la sol·licitud. .

Els estudiants d'avaluació única lliuraran i presentaran un projecte individual dins del termini i realitzaran l'examen final en la data i hora programades d'acord amb el calendari acadèmic publicat al programa acadèmic oficial de l'escola.

La qualificació del projecte final serà el 50% i l'examen final serà el 50% restant. Es requerirà un mínim de 5 punts per aprovar tant l'examen com el projecte. Per aprovar el curs, els estudiants han d'obtenir almenys una qualificació de 5 sobre 10 en la qualificació final.

C) EXAMEN DE RECUPERACIÓ:

Els estudiants tindran l'oportunitat de recuperar l'examen d'acord amb el calendari d'activitats acadèmiques, que s'informa a la guia de l'estudiant o a la web de l'escola.

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^a 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.

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

Programari

Cap.

Grups i idiomes de l'assignatura

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Català/Espanyol	primer quadrimestre	matí-mixt