

Titulació	Tipus	Curs
Direcció Hotelera	OB	1

Professor/a de contacte

Nom : Chiara Gai

Correu electrònic : chiara.gai@uab.cat

Equip docent

José Mansilla Lopez

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. Adquirir els fonaments bàsics de la indústria i dels seus components: productes i serveis bàsics i complementaris, els agents que intervenen, empreses, institucions, activitats, infraestructures i factors socials, mediambientals i d'entorn.
4. Analitzar la dimensió econòmica del turisme a partir de l'estudi dels seus subsectors (agències de viatges, hotel, restauració i oci, consultoria,...).
5. Argumentar a través de la visió del sector i la perspectiva teòrica, com ha de ser desenvolupat el sector turístic.
6. Distingir i descriure projectes pel desenvolupament turístic dels diferents subsectors del sector turístic.
7. Treballar en equip / demostrar orientació de servei al client des del respecte a la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.

8. Comprendre els aspectes bàsics del món del turisme amb perspectiva de gènere.

Resultats d'aprenentatge

- CM15 (Proposar projectes hotelers i de restauració des d'una perspectiva de gènere.) Proposar projectes hotelers i de restauració des d'una perspectiva de gènere.
- CM16 (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.) 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.
- KM16 (Identificar les diferents empreses d'allotjament, restauració i esdeveniments, així com l'estructura bàsica.) Identificar les diferents empreses d'allotjament, restauració i esdeveniments, així com l'estructura bàsica.
- KM17 (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.) 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.
- SM21 (Analitzar les relacions de les empreses hoteleres i de restauració amb altres empreses que hi estan relacionades directament.) Analitzar les relacions de les empreses hoteleres i de restauració amb altres empreses que hi estan relacionades directament.
- SM22 (Analitzar el funcionament de les estructures turístiques i subsectors empresarials, així com la interrelació que tenen.) Analitzar el funcionament de les estructures turístiques i subsectors empresarials, així com la interrelació que tenen.
- SM23 (Distingir els sistemes de gestió i atenció al client de les empreses del sector turístic i hotelier.) Distingir els sistemes de gestió i atenció al client de les empreses del sector turístic i hotelier.
- SM24 (Distingir, amb treball col·laboratiu, projectes per al desenvolupament turístic dels diferents subsectors turístics.) 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 I.

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.

Activitats formatives i Metodologia

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

Idioma: Català/ Castellà

L'assignatura es desenvolupa a partir de tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge complementàries:

a) Sessions de classes magistrals

Les sessions teòriques es basaran en l'exposició clara, estructurada i sistemàtica dels continguts del programa per part del professorat. L'alumnat disposarà, a través del Campus Virtual, dels materials docents. Aquestes sessions fomentaran la participació activa dels estudiants mitjançant preguntes, debats, reflexions i anàlisi de casos reals del sector turístic i hotel·ler.

b) Sessions de classes pràctiques

Les sessions pràctiques estaran orientades a l'aplicació dels coneixements adquirits durant les classes teòriques. Al llarg del semestre es desenvoluparan activitats individuals i en grup, com ara resolució de casos, comentari i anàlisi crítica de lectures, presentacions orals, treballs de camp, visites tècniques, debats, dinàmiques de classe i resolució de situacions reals vinculades a les empreses i destinacions turístiques.

A més, en determinades activitats s'incorporaran metodologies actives, com ara el *flipped classroom*, en què l'alumnat assumirà un paper protagonista en la preparació i desenvolupament d'algunes sessions, així com activitats orientades al desenvolupament de competències transversals, el pensament crític i la capacitat de comunicació.

c) Metodologia del funcionament del Campus Virtual

La plataforma del Campus Virtual s'emprarà com a complement d'informació i mitjà de comunicació alternatiu a l'aula entre alumnes i professor. Al Campus Virtual hi haurà material complementari a la teoria en format digital, enllaços a pàgines web, fòrums, el programa de l'assignatura, així com les pràctiques (que també s'hauran de lliurar a través del Campus Virtual) i les qualificacions.

Nota: Es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre o per la titulació, perquè l'alumnat empleni les enquestes d'avaluació de la tasca docent del professorat i d'avaluació de l'assignatura o del mòdul.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè l'alumnat completi 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, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23, SM24
Treballs individuals	20% de la nota final	2	0,08	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23
Examen - Parcial II	25% de la nota final	1	0,04	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23
Examen - Parcial I	25% de la nota final	1	0,04	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23
Projecte i presentació oral	20% de la nota final	9	0,36	CM15, CM16, KM16, KM17, SM21, SM22, SM23, SM24

AVALUACIÓ CONTÍNUA:

- Hi haurà dos exàmens parcials, que representen el 50% de la nota (25% cadascun). El primer parcial es realitzarà dins del període establert per als parcials sense docència, mentre que el segon parcial es farà en la data de l'examen final, juntament amb el primer parcial, en cas que no s'hagi superat. Es requereix una qualificació mínima de 4 punts sobre 10 per poder fer la mitjana entre exàmens.
- El treball final en grup representa un altre 20% de la nota. Aquest treball en grup s'haurà d'entregar i presentar a classe dins de la data acordada. El treball que no hagi obtingut una qualificació mínima de 5 sobre 10 haurà de ser repetit (segons les indicacions/comentaris del professor) i entregat de nou el dia de l'examen final. Nota important: el plagi parcial o total comportarà la no acreditació de tota l'assignatura.
- Les activitats individuals representen el 20% de la nota.
- L'assistència i la participació representen el 10% de la nota.

Per superar l'assignatura, l'estudiantat ha d'obtenir com a mínim una qualificació de 5 sobre 10 a la nota final.

NOTA IMPORTANT: Aquesta assignatura prohibeix completament l'ús de tecnologies d'intel·ligència artificial (IA) en totes les activitats d'avaluació, llevat que s'indiqui expressament alguna excepció.

Qualsevol treball presentat que contingui contingut generat mitjançant IA es considerarà una conducta de deshonestat acadèmica i serà qualificat amb un 0, sense possibilitat de recuperació. En els casos d'infraccions de major gravetat, es podran adoptar mesures disciplinàries addicionals.

Així mateix, si un estudiant comet qualsevol irregularitat que pugui comportar una variació significativa en la qualificació d'una activitat d'avaluació, obtindrà un 0 en aquesta activitat, amb independència del procediment disciplinari que es pugés incoar.

En cas que es produeixin diverses irregularitats en activitats d'avaluació de la mateixa assignatura, la qualificació final de l'assignatura serà de 0.

AVALUACIÓ ÚNICA:

En lloc de l'avaluació contínua, l'estudiant pot optar per l'avaluació única. Per participar-hi, és obligatori informar el Departament de Serveis Acadèmics (<https://www.uab.cat/web/estudiar/tramits-en-linia/avaluacio-unica-1345895469629.html>) dins dels terminis establerts i adjuntar els documents corresponents que justifiquin la sol·licitud.

L'avaluació única consisteix en:

a) L'examen final, que suposarà el 60% de la nota final i que inclourà la part teòrica de l'assignatura vista a les classes i publicada al Campus Virtual.

b) El lliurament d'un treball final proposat al llarg del curs i entregat dins del termini, que suposarà el 40% de la nota final. L'estudiant haurà de contactar amb la professora al començament del semestre per obtenir informació sobre el tema específic a investigar. El lliurament d'aquest treball és obligatori per superar l'assignatura, així com la presentació d'un vídeo enregistrat, inclòs com a enllaç dins del mateix treball. Qualsevol treball que no obtingui una qualificació mínima de 5 sobre 10 haurà de ser revisat i tornat a lliurar (segons els comentaris del professor) en la data de l'examen de recuperació, sempre que l'estudiant hagi obtingut un mínim de 3,5 a l'examen final.

Es requerirà una qualificació mínima de 5 punts en cadascun dels elements (treball final i examen) per superar l'assignatura.

NOTA IMPORTANT: aquesta assignatura prohibeix completament l'ús de tecnologies d'IA en totes les seves activitats. Qualsevol treball presentat que contingui contingut generat amb IA es considerarà deshonestat acadèmica; la qualificació corresponent serà un zero, sense possibilitat de reavaluació. En casos d'infraccions més greus, es podran prendre mesures més severes. En cas que un estudiant cometi qualsevol irregularitat que pugui provocar una variació significativa en la qualificació d'una activitat d'avaluació, obtindrà un zero en aquesta activitat, independentment de qualsevol procés disciplinari que es pugui dur a terme. En cas de diverses irregularitats en activitats d'avaluació de la mateixa assignatura, l'estudiant obtindrà un zero com a nota final de l'assignatura.

EXAMEN DE RECUPERACIÓ:

Els estudiants tindran l'oportunitat de fer la recuperació de l'examen segons el calendari d'activitats acadèmiques, que es publica a la guia de l'estudiant o al web de l'escola.

QUALIFICACIÓ NO AVALUABLE:

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

Irregularitats en un acte d'avaluació

La realització de qualsevol irregularitat en un acte d'avaluació (fraud acadèmic, plagiat o ús indegut de la IA, tret que aquest ús estigui autoritzat expressament) suposa que aquest acte es qualificarà amb un 0. En cas que es prevegi que per superar l'assignatura sigui requisit imprescindible haver obtingut una nota mínima en aquest acte d'avaluació o que es produeixin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0. A més, es podrà instruir un procés disciplinari a l'estudiant que incorri en alguna d'aquestes irregularitats.

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.

Cooper, Christopher. (2016): *Essentials of tourism*. Editorial Pearson.

Cooper, Christopher, Fletcher, John, Fyall, Alan, Gilbert, David. & Wanhill, Stephen. (2018). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson.

de Escalona, F. M. (2005). En torno al "Grand Tour". Análisis de un caso paradigmático. *Contribuciones a la Economía*, 2(1).

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.

Faraldo, J. M., & Rodríguez-López, C. (2013). *Introducción a la historia del turismo* (pp. 149-166). Madrid: Alianza Editorial.

Fraiz Brea, Jose Antonio (2020) Tendencias actuales del turismo en el mundo. Síntesis

Jiménez Garay, M^a Isabel (2.000): "*Regiduría de Pisos*"; Ed. Paraninfo; 131 pàgines.

Lew, A. (21 gener 2017). Modeling the Resilience Adaptive Cycle. *Collaborative for Sustainable Tourism and Resilient Communities Blog*. <http://www.tourismcommunities.com/blog/modeling-the-resilience-adaptive-cycle>

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.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Glosario de términos de turismo*. OMT. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Pacheco, Arévalo. & Jatzire, Georgina. (2020). Modelos turísticos y desarrollo sustentable: Análisis teórico. En: *Factores críticos y estratégicos en la interacción territorial. Desafíos actuales y escenarios futuros*. Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C, Coeditores. <http://ru.iiec.unam.mx/5123/>

Pellejero Martínez, Carmelo; García Gómez, José Joaquín (2022). Història econòmica del turisme a Espanya (1820-2020): dels viatgers romàntics al passaport COVID. Piràmide.

J. C Dua i Madhulika Bhargava. (2017). Fonaments de la gestió del turisme i els viatges.

Bibilografia complementària

Azpelicueta Criado María del Carmen, Cardona José Ramón, Abril Sellarés María (2018) La oferta turística de la ciudad de Ibiza en el siglo XXI: Patrimonio de la Humanidad y establecimientos de lujo https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=4ACgYmAAAAAJ&citation_for_view=4ACgYmAAAAAJ&citation_keys=4ACgYmAAAAAJ&view_op=view_citation

Lohmann, M., Beer, H. (2013). Fundamentals of tourism: What makes a person a potential tourist and a region a potential tourism destination?. The Poznań University of Economics. <https://www.proquest.com/docview/1498088845?parentSessionId=hXG3fuFJf3oRcFhnrprzf11wYnG5%2F12Uc>

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

Stephen, P. (2019). *Tourism management*. New York: Routledge. <https://ebookcentral-proquest-com.are.uab.cat/lib/uab/detail.action?pq-origsite=primo&docID=5720600>

Webs institucionals:

- Barcelona Turisme. www.barcelonaturisme.com
- Departament d'Empresa i Coneixement (2002) Llei 13/2002 de 21 de juny.
- Instituto de Estudios Turísticos (IET). www.iet.tourspain.es
- ODS 2030. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- OMT (2017) El Código Ético Mundial. Ginebra. UNWTO.
- Organización Mundial del Turismo. (OMT). www.unwto.org
- Turisme de Catalunya. www.turismedecatalunya.com i www.catalunya.com
- Turisme de Barcelona. www.barcelonaturisme.com

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

Programari

L'alumnat haurà d'utilitzar processadors de textos i programes per a l'elaboració de presentacions (com ara PowerPoint, Canva, Genially, etc.) i vídeos (CapCut, OpenShot, etc.).

Grups i idiomes de l'assignatura

La informació proporcionada és provisional fins al 30 de novembre.
A partir d'aquesta data, podreu consultar l'idioma de cada grup a través d'aquest [enllaç](#). Per accedir a la informació, caldrà introduir el CODI de l'assignatura

Tipus de docència	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Català/Castellà	primer quadrimestre	matí-mixt