

## ***Guia docent de l'assignatura "Fonaments del sector turístic i hoteler"***

### **1. IDENTIFICACIÓ**

---

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Fonaments del sector turístic i hoteler
- ✓ **Codi:** 103747
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-19
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 1r Curs /1r Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català- Castellà
- ✓ **Professorat:** Carme Ruiz / Beatriz Santolalla
- ✓ **Correu electrònic:** carmen.ruizA@uab.cat / beatriz.santolalla@uab.cat

### **2. PRESENTACIÓ**

---

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.

### 3. OBJECTIUS FORMATIUS

---

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.

### 4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

---

#### COMPETÈNCIA

CE1. Demostrar que coneix i compren els principis bàsics de l'allotjament i la restauració en totes les seves dimensions, departaments, activitats i àrees en el context del sector turístic.

#### RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE1.4. Identificar les diferents empreses d'allotjament i restauració així com la seva estructura bàsica.

CE1.5. Entendre la normativa bàsica corresponent.

CE1.6. identificar i avaluar els elements que regeixen l'activitat dels sectors de l'hostaleria i la restauració, la seva interacció amb l'entorn, així com el seu impacte.

#### COMPETÈNCIA

CE22. Analitzar, diagnosticar, prestar recolzament i prendre decisions en matèria d'estructura organitzativa i de gestió al sector hoteler i de restauració.

#### RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE22.5. Demostrar que coneix les relacions de les empreses hoteleres i de restauració amb altres empreses directament relacionades.

CE22.6. Demostrar que és capaç d'interpretar dades econòmiques del sector hotelier i de la restauració i la seva implicació a nivell global.

#### COMPETÈNCIA

CE23. 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.

#### RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE23.5. Identificar els mecanismes d'anàlisi quantitius i qualitius dels diferents sectors de l'hostaleria, el seu impacte i evolució.

### **COMPETÈNCIES TRANSVERSALS**

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.

CT3. Adaptar-se als canvis tecnològics que vagin sorgint.

CT4. Emprar les tècniques de comunicació a tots els nivells.

CT7. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent situar-se al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.

CT11. Gestionar i organitzar el temps.

CT12. Treballar en equip.

CT13. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.

CT14. Demostrar orientació i cultura de servei al client.

## **5. TEMARI I CONTINGUTS**

---

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

Tema 1.- La naturalesa del mercat turístic.

Tema 2.- Activitats i organitzacions turístiques.

Tema 3.- Les empreses turístiques i els professionals independents.

Tema 4.- Les empreses d'intermediació i el seu paper en la comercialització dels productes turístics.

Tema 5.- Les fonts d'informació i la documentació en les empreses d'intermediació. Els catàlegs de viatge.

### **II PART: Hotels (36 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.

## 6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

---

- Albert, I (1995): *Gestión y técnicas de agencia de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 1, 2 i 3).
- Albert, I (1999): *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temes 1, 3, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 16 i 17).
- Bayón Mariné, F. i Martín Rojo, I. (2004): *Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 13 i 14).
- Fernández Gómez, C. i Blanco Castro, A. (1997): *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 1, 3-6, 8 i 9).
- González, M.A. (1997): *Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 3, 4, 12 i 13).
- Iglesias, J.R. (1995): *Comercialización de productos y servicios turísticos*, Madrid: Editorial Síntesis. (Tema 5).
- Montaner, J. (1996): *Estructura del mercado turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temes 10, 14-17).
- Vogeler, C. i Hernández, E. (1997): *Estructura y organización del mercado turístico*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temes 3 i 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; 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.
- Milió Balanzá, Isabel (2.000): "Organización y Control del Alojamiento" ; Ed. Paraninfo; 178 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.

- 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.

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

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

## 7. METODOLOGIA DOCENT

---

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.

Part no presencial de l'assignatura. Dins de la part no presencial de l'assignatura els alumnes hauran de realitzar diferents exercicis i pràctiques relacionats amb els continguts teòrics de l'assignatura, on també s'inclou la "presa de contacte" amb empreses d'allotjament turístic (hotel o similar) per parts dels estudiants.

## ACTIVITATS FORMATIVES

### PART EMPRESES PROVEÏDORES DE SERVEIS TURÍSTICS

| Títol                      | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge             |
|----------------------------|-------|------|--------------------------------------|
| <b>Tipus: Dirigides</b>    |       |      |                                      |
| Classes teòriques          | 18    | 0,72 | CE1.5, CE1.6, CE23.5                 |
| Resolució de problemes     | 6     | 0,24 | CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6         |
| <b>Tipus: Supervisades</b> |       |      |                                      |
| Tutories                   | 8     | 0,32 | CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6         |
| <b>Tipus: Autònomes</b>    |       |      |                                      |
| Elaboració de treballs     | 10    | 0,40 | CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6, CE23.5 |
| Estudi                     | 18    | 0,72 | CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6, CE23.5 |

### PART HOTELS

| Títol                      | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge |
|----------------------------|-------|------|--------------------------|
| <b>Tipus: Dirigides</b>    |       |      |                          |
| Classes teòriques          | 27    | 1,08 | CE1.4, CE1.5, CE22.5     |
| Resolució de problemes     | 9     | 0,36 | CE1.4, CE1.5             |
| <b>Tipus: Supervisades</b> |       |      |                          |
| Tutories                   | 12    | 0,48 | CE1.4, CE1.5             |
| <b>Tipus: Autònomes</b>    |       |      |                          |
| Elaboració de treballs     | 15    | 0,60 | CE1.4, CE22.6, CE23.5    |
| Estudi                     | 27    | 1,08 | CE1.4, CE22.6, CE23.5    |

## 8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

---

### 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.

#### ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

| Títol         | Pes  | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge             |
|---------------|------|-------|------|--------------------------------------|
| Examen teòric | 24 % | 1     | 0,04 | CE22.5                               |
| Treball       | 16 % | 10    | 0,4  | CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6, CE23.5 |

##### 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 presencials de seguiment, que valdrà un **24% de la nota final**. Es valorarà una presentació formal correcta i una elaboració acurada.

#### ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

| Títol         | Pes  | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge     |
|---------------|------|-------|------|------------------------------|
| Examen teòric | 36%  | 1     | 0,04 | CE1.4, CE1.5, CE22.5         |
| Treball       | 24 % | 15    | 0,6  | CE1.4, CE1.5, CE22.6, CE23.5 |

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.

CONDICIÓ *SINE QUA NON* PER A OBTENIR L'ACREDITACIÓ DE L'ASSIGNATURA: donat que l'assignatura té 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.

C) RE-AVALUACIÓ

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

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.

Modalitat d'examen a definir pel professorat de l'assignatura.

## 9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

---

| SETMANA                                       | TEMA  | MÈTODE   | HORES |
|---|---|--|-------|
| PART EMPRESAS PROVEÏDORES DEL SECTOR TURÍSTIC |   |  |       |
| 1   | Tema 1.-La naturalesa del mercat turístic         | -Classes Magistrals (3)<br>- Classe Pràctica (1) | 4     |
| 2   | Tema 2.- Activitats i organitzacions turístiques. | -Classes Magistrals (3)<br>- Classe Pràctica (1) | 4     |



|                    |  |   |   |
|--------------------|--|---|---|
|                    | Tema 3.- Les empreses turístiques i els professionals independents.  |   |   |
| 3                  | Tema 3.- Les empreses turístiques i els professionals independents.  | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 4                  | Tema 3.- Les empreses turístiques i els professionals independents.  | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 5                  | Tema 4.- Les empreses d'intermediació i el seu paper en la comercialització dels productes turístics.      | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 6                  | Tema 5.- Les fonts d'informació i la documentació en les empreses d'intermediació. Els catàlegs de viatge. | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| <b>PART HOTELS</b> |  |   |   |
| 7                  | Tema 1.- Introducció a la indústria hotelera: generalitats i reglamentació                                 | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 8                  | Tema 2 .- Tipus d'allotjaments turístics   | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 9                  | Tema 2 bis .- Tipus d'allotjaments turístics   | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 10                 | Tema 3.- L'Organigrama d'empresa hotelera departamental / personal.  | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 11                 | Tema 4.- El departament de recepció: organització i funcions. personal, documentació i subdepartaments     | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 12                 | Tema 4 bis.- El departament de recepció: organització i funcions. personal,                                | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | documentació i subdepartaments  |   |   |
| 13 | Tema 5.- La consergeria: organització i funcions. Personal, documentació. Relacions amb els informadors turístics, transferistes i animadors.   | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 14 | Tema 6.- El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria.   | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
| 15 | Tema 6 bis.- El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria.<br>Tema 7.- El departament de serveis tècnics: organització, funcions i personal. | -Classe Magistral (3)<br>-Classe Pràctica (1) | 4 |
|    |   |   |   |

## 10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta assignatura incorpora activitats autònomes consistents en la recerca d'informació a través d'Internet sobre diversos aspectes de l'assignatura. Les instruccions de les activitats autònomes es fan a través del campus virtual i les sessions docents, així com el seu lliurament i avaluació (si s'escau). d'aquesta manera els estudiants s'acostumen a emprar algunes de les possibilitats que el campus virtual ofereix.