

Guía docente de la asignatura “Fundamentos del sector turístico y hotelero”

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Fundamentos del sector turístico y hotelero
- ✓ **Código:** 103747
- ✓ **Titulación:** Grado en Dirección Hotelera
- ✓ **Curso académico:** 2018-19
- ✓ **Tipo de asignatura:** Obligatoria
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 6 ECTS (150 horas)
- ✓ **Período de impartición:** 1er Curso/ 1er Semestre
- ✓ **Idioma en que se imparte:** Catalán-Castellano
- ✓ **Profesorado:** Carmen Ruiz / Beatriz Santolalla
- ✓ **E-mail:** carmen.ruizA@uab.cat / Beatriz.santolalla@uab.cat

2. PRESENTACIÓN

La asignatura pretende situar a los alumnos de primer curso del Grado en Dirección Hotelera en el mundo del turismo, introduciéndole en la actividad de las diferentes empresas turísticas existentes en el sector.

El alumno estudiará el funcionamiento de las empresas proveedoras de bienes y servicios turísticos (empresas de transporte turístico, compañías aseguradoras, guías turísticos, etc.), así como el funcionamiento de las empresas de intermediación y la organización de las estructuras básicas departamentales y de RRHH de la empresa hotelera, profundizando en los sistemas organizativos genéricos y de factor humano de los diferentes departamentos que forman el área de alojamiento de un hotel (recepción, conserjería, pisos y servicios técnicos), así como las relaciones interdepartamentales entre ellos.

Por tanto, esta asignatura se divide en dos partes bien diferenciadas y complementarias al tiempo:

- Empresas turísticas proveedoras de servicios diversos y la intermediación de servicios turísticos mediante las agencias de viajes y los nuevos canales de intermediación
- El hotel como establecimiento de alojamiento de primer orden dentro de la hostelería y el turismo.

3. OBJETIVOS FORMATIVOS

Al finalizar la asignatura el alumno deberá ser capaz de:

1. Identificar y relacionar las actividades que conforman el sector turístico en todos sus ámbitos (agencias de viaje, hotelero, restauración y ocio, consultoría, ...).
2. Relacionar las actividades que conforman el sector turístico en todos sus ámbitos, (agencias de viajes, hotelero, restauración y ocio, consultoría, ...), distinguiendo sus elementos diferenciales.
3. Argumentar a través de la visión del sector y la perspectiva teórica, como debe ser desarrollado el sector turístico.
4. Analizar la dimensión económica del turismo a partir del estudio de sus subsectores (agencias de viajes, hotelero, restauración y ocio, consultoría...).
5. Distinguir y describir proyectos para el desarrollo turístico de los diferentes subsectores del sector turístico.

4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIA

CE1. Demostrar que conoce y comprende los principios básicos del alojamiento y la restauración en todas sus dimensiones, departamentos, actividades y áreas en el contexto del sector turístico,

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE1.4. Identificar las diferentes empresas de alojamiento y restauración así como su estructura básica.

CE1.5. Entender la normativa básica correspondiente.

CE1.6. identificar y evaluar los elementos que rigen la actividad de los sectores de la hostelería y la restauración, su interacción con el entorno, así como su impacto.

COMPETENCIA

CE22. Analizar, diagnosticar, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa y de gestión en el sector hotelero y de restauración.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE22.5. Demostrar que conoce las relaciones de las empresas hoteleras y de restauración con otras empresas directamente relacionadas.

CE22.6. Demostrar que es capaz de interpretar datos económicos del sector hotelero y de la restauración y su implicación a nivel global.

COMPETENCIA

CE23. Demostrar un amplio conocimiento de la organización y gestión de las operaciones en la empresa haciendo énfasis en los modelos de gestión aplicados y en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de apoyo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE23.5. Identificar los mecanismos de análisis cuantitativos y cualitativos de los diferentes sectores de la hostelería, su impacto y evolución.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.

CT3. Adaptarse a los cambios tecnológicos que vayan surgiendo.

CT4. Emplear las técnicas de comunicación a todos los niveles.

CT7. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los demás negociando y gestionando conflictos.

CT11. Gestionar y organizar el tiempo.

CT12. Trabajar en equipo.

CT13. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.

CT14. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente

5. TEMARIO Y CONTENIDO

I PARTE: Empresas proveedoras de servicios turísticos (24 horas)

Tema 1.- La naturaleza del mercado turístico.

Tema 2.- Actividades y organizaciones turísticas.

Tema 3.- Las empresas turísticas y los profesionales independientes.

Tema 4.- Las empresas de intermediación y su papel en la comercialización de los productos turísticos.

Tema 5.- Las fuentes de información y la documentación en las empresas de intermediación. Los catálogos de viaje.

II PARTE: Hoteles (36 horas)

Tema 1.- Introducción a la industria hotelera: generalidades y reglamentación

Tema 2.- Tipo de alojamientos turísticos

Tema 3.- El Organigrama de empresa hotelera departamental / personal

Tema 4.- El departamento de recepción: organización y funciones. Personal, documentación y subdepartamentos.

Tema 5.- La conserjería: organización y funciones. Personal, documentación. Relaciones con los informadores turísticos, transferista y animadores.

Tema 6.- El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería.

Tema 7.- El departamento de servicios técnicos: organización, funciones y personal.

6. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Albert, I (1995): *Gestión y técnicas de agencia de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 1, 2 y 3).
- Albert, I (1999): *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temas 1, 3, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 16 y 17).
- Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004): *Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 13 y 14).
- Fernández Gómez, C. y Blanco Castro, A. (1997): *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 1, 3-6, 8 y 9).
- González, M. A. (1997): *Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes*, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 3, 4, 12 y 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. (Temas 10, 14-17).
- Vogeler, C. y Hernández, E. (1997): *Estructura y Organización del Mercado turístico*, Madrid: Editorial Ramón Areces. (Temas 3 y 7).
- Cerra, Javier; Dorado, José A.; Estepa, Diego; Garcia, Pedro E. (1.997): *"Gestión de Producción de Alojamientos Turísticos"* - Colección "Gestión Turística"; Ed. Síntesis; 552 páginas.
- Dorado, José Antonio (1.996): *"Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo"* ; - Colección "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería"; Ed. Síntesis; 252 páginas.
- Milió Balanzá, Isabel (2.000): *"Organización y Control del Alojamiento"* ; Ed. Paraninfo; 178 páginas.

- Dorado, José Antonio; Cerra, Javier (1.996): *"Manual de Recepción y Atención al Cliente"* - Colección "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería"; Ed. Síntesis; 316 páginas.
- López García, Socorro (2.003): *"Recepción y Atención al Cliente"*; Ed. Paraninfo; 183 páginas.
- López Collado, Asunción (1.998): *"La Gobernanta"*; Ed. Paraninfo; 374 páginas.
- Jiménez Garay, M^a Isabel (2.000): *"Regiduría de Pisos"*; Ed. Paraninfo; 131 páginas.

Materiales de apoyo en formato digital y enlaces a páginas web se ofrecen en el Campus Virtual.

7. METODOLOGÍA DOCENTE

La asignatura funciona en base a dos metodologías de enseñanza-aprendizaje:

- a) **Sesiones de clases magistrales:** Exposición del contenido teórico del programa de forma clara, sistemática y organizada por parte de los profesores (los alumnos tendrán el Campus Virtual de la Autónoma Interactiva las transparencias básicas de los temas). Se fomentará, en todo momento, la participación del alumnado en el aula; se valorarán sus aportaciones, reflexiones, y dudas.
- b) **Sesiones de clases prácticas:** En las sesiones de clases prácticas los profesores propondrán una serie de actividades prácticas a lo largo del curso sobre los temas teóricos tratados en las sesiones magistrales. Los alumnos deberán leer alguna documentación propuesta por el profesorado y deberán hacer alguna práctica asociada a la lectura (Comentario y comprensión del texto). Los alumnos también resolverán varios problemas relacionados con la operativa de las empresas turísticas.

Parte no presencial de la asignatura. Dentro de la parte no presencial de la asignatura los alumnos deberán realizar diferentes ejercicios y prácticas relacionados con los contenidos teóricos de la asignatura, donde también se incluye la "toma de contacto" con empresas de alojamiento turístico (hotel o similar) por parte de los estudiantes.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

PARTE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	18	0,72	CE1.5, CE1.6, CE2
Resolución de problemas	6	0,24	CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	8	0,32	CE1.5, CER1.6, CE22.5, CE22.6
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	10	0,40	CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6, CE23.5
Estudio	18	0,72	CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6, CE23.5

PARTE HOTELES

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	27	1,08	CE1.4, CE1.5, CE22.5
Resolución de problemas	9	0,36	CE1.4, CE1.5
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	12	0,48	CE1.4, CE1.5
Tipo: Autónomas			
Elaboración de trabajos	15	0,60	CE1.4, CE22.6, CE23.5
Estudio	27	1,08	CE1.4, CE22.6, CE23.5

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

TRES OPCIONES DE EVALUACIÓN

A) EVALUACIÓN CONTINÚA Y PRUEBA DE EVALUACIÓN FINAL:

La evaluación continua se configura de la siguiente forma:

Parte de empresas proveedores de servicios turísticos:

- Realización de una prueba de evaluación final, que valdrá un **24% de la nota final** y que incluirá la materia teórica expuesta en las clases magistrales.
- La realización de un trabajo que se presentará en clase **16 % de la nota final**. Se valorará una presentación formal correcta y una elaboración cuidada.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen teórico	24 %	1	0,04	CE22.5
Trabajo	16 %	10	0,4	CE1.5, CE1.6, CE22.5, CE22.6, CE23.5

Parte de hoteles:

- Realización de una prueba de evaluación final, que valdrá un **36% de la nota final** y que incluirá la materia teórica expuesta en las clases magistrales.
- La realización de un trabajo con tutorías presenciales de seguimiento que valdrá un **24% de la nota final**. Se valorará una presentación formal correcta y una elaboración cuidada.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen teórico	36%	1	0,04	CE1.4, CE1.5, CE22.5
Trabajo	24%	15	0,6	CE1.4, CE1.5, CE22.6, CE23.5

El sistema de evaluación se organiza en presentación semanal de actividades autónomas, prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y / o individuales, más una prueba de validación final de interrelación y comprensión de los temas y conceptos trabajados.

Los alumnos que no superen la asignatura, mediante la evaluación continua, pasarán a ser evaluados por el sistema de evaluación única, no teniendo en cuenta ninguna de las notas obtenidas.

B) EVALUACIÓN ÚNICA: Examen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrà un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no lo hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN

Día y hora establecidos, según calendario académico en la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Dirigida a los alumnos que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5. La calificación de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

Modalidad de examen a definir por el profesorado de la asignatura.

CONDICIÓN *Sine qua non* PARA OBTENER LA ACREDITACIÓN DE LA ASIGNATURA: dado que la asignatura tiene dos partes "*Hoteles*" (60% del global de la asignatura) y "*Empresas turísticas y profesionales independientes del turismo*" (40% del global de la asignatura), per poder promediar en la nota final, será necesario obtener una calificación mínima de un 4 sobre 10.

9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

SEMANA	TEMA	MÉTODO	HORAS
PARTE EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS			
1	Tema 1.-La naturaleza del mercado turístico	Clases Magistrales (3) - Clase Práctica (1)	4
2	Tema 2.- Actividades y organizaciones turísticas. Tema 3.- Las empresas turísticas y los profesionales independientes.	Clases Magistrales (3) - Clase Práctica (1)	4

3	Tema 3.- Las empresas turísticas y los profesionales independientes.	Clases Magistrales (3) - Clase Práctica (1)	4
4	Tema 3.- Las empresas turísticas y los profesionales independientes.	Clases Magistrales (3) - Clase Práctica (1)	4
5	Tema 4.- Las empresas de intermediación y su papel en la comercialización de los productos turísticos.	Clases Magistrales (3) - Clase Práctica (1)	4
6	Tema 5.- Las fuentes de información y la documentación en las empresas de intermediación. Los catálogos de viaje.	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
PARTE HOTELES			
7	Tema 1.- Introducción a la industria hotelera: generalidades y reglamentación	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
8	Tema 2 .- Tipo de alojamientos turísticos	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
9	Tema 2 bis .- Tipo de alojamientos turísticos	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
10	Tema 3.- El Organigrama de empresa hotelera departamental / personal.	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
11	Tema 4.- El departamento de recepción: organización y funciones. personal, documentación y subdepartamentos	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
12	Tema 4 bis.- El departamento de recepción: organización y funciones. personal, documentación y subdepartamentos	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4

13	Tema 5.- La conserjería: organización y funciones. Personal, documentación. Relaciones con los informadores turísticos, transferista y animadores.	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
14	Tema 6.- El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería.	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4
15	Tema 6 bis.- El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería. Tema 7.- El departamento de servicios técnicos: organización, funciones y personal.	-Clase Magistral (3) -Clase Práctica (1)	4

10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN

Esta asignatura incorpora actividades autónomas consistentes en la búsqueda de información a través de Internet sobre diversos aspectos de la asignatura. Las instrucciones de las actividades autónomas se hacen a través del campus virtual y las sesiones docentes, así como su entrega y evaluación (si procede). De esta manera los estudiantes se acostumbran a utilizar las diferentes posibilidades que el campus virtual ofrece.