

Guia docent de l'assignatura “Anàlisi del sector turístic”

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Anàlisi del sector turístic
- ✓ **Codi:** 101194
- ✓ **Titulació:** Grau en Turisme
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 ECTS (150 hores)
- ✓ **Període d'impartició:** 1r Curs / 2n Semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català-Castellà
- ✓ **Professorat:** Sonia Garcia / Beatriz Santolalla
- ✓ **Correu electrònic:** sonia.garcia@uab.cat / beatriz.santolalla@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

L'assignatura pretén situar als alumnes de primer curs del Grau en Turisme 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 departamental i de RRHH de l'àrea d'allotjament dels establiments hotelers.

Aquesta assignatura es divideix en dos parts diferenciades i complementaries: la intermediació de serveis turístics mitjançant les empreses d'intermediació i els nous canals d'intermediació i 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 (empreses d'intermediació, hotelier, restauració i oci, consultoria,...).
2. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (empreses d'intermediació, hotelier, 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 (empreses d'intermediació, hotelier, restauració i oci, consultoria,...).
5. Distingir i descriure projectes pel desenvolupament turístic dels diferents subsectors del sector turístic.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIA

CE1. Demostrar que coneix i compren els principis bàsics del turisme en totes les seves dimensions i àrees.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE1.3. Identificar i relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (agències de viatges, hotelier restauració i oci, consultoria,...).

COMPETÈNCIA

CE5. Identificar i avaluar els elements del sistema turístic i la seva interacció amb l'entorn així com el seu impacte.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE5.4. Relacionar les activitats que conformen el sector turístic en tots els seus àmbits, (agències de viatges, hotelier restauració i oci, consultoria,...), distingint els seus elements diferencials.

COMPETÈNCIA

CE10. Augmentar de forma crítica des de les diferents perspectives teòriques, ideològiques i de bones pràctiques, la realitat que envolta al sector turístic.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE10.1. Augmentar a través de la visió del sector i la perspectiva teòrica, com s'ha de desenvolupat el sector turístic.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma.
- CT2. Capacitat d'autoavaluació dels coneixements adquirits.
- CT4. Conèixer i emprar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- CT6. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent situar-se en el lloc dels altres.
- CT9. Tenir un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
- CT10. Treball en equip.
- CT11. Planificar i gestionar activitats en base a la qualitat i sostenibilitat.

5. TEMARI I CONTINGUTS

I PART: : Empreses proveïdores de serveis turístics (32 hores)

- Tema 1. Les empreses d'intermediació en el sector turístic, tipologies, organització, funcions...
- Tema 2. La intermediació i la relació amb els proveïdors de productes i serveis turístics.
- Tema 3. Fonts d'informació i documentació emprada en les empreses d'intermediació.
- Tema 4. El viatge combinat i el catàleg.
- Tema 5. El professional de la intermediació.

II PART: Hotels (24 hores)

- Tema 1: Organigrama d'empresa hotelera departamental / personal.
- Tema 2: El departament de recepció: organització i funcions. Personal, documentació i subdepartaments.
- Tema 3: La consergeria: organització i funcions. Personal, documentació. Relacions amb els informadors turístics, transferistes i animadors.
- Tema 4: El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria.
- Tema 5: 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).

- Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): *Manual del Agente de Viajes*, Montreal: IATA.
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): *Guía para la emisión de billetes*, Montreal: IATA.
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (2002): *Programa Internacional de Capacitación en Viajes y Turismo*, Montreal-Ginebra: IATA.
- 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).
- Renfe (1996): *Manual de ventas*, Madrid: Renfe.
- Trasmediterránea (1989): *Instrucciones de viajes para las agencias de viaje*, Madrid: Trasmediterranea.
- 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.
- Milio 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^a 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.

Seguiment d'articles i notícies en revistes professionals al temps que es desenvolupa l'assignatura i articles i notícies de l'històric d'aquest tipus de publicacions.

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 i els materials per al seguiment d'aquestes sessions). 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 la confecció dels productes turístics.

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.

ACTIVITATS FORMATIVES

PART: EMPRESES PROVEÏDORES DE SERVEIS TURÍSTICS

TIPUS	ACTIVITAT	HORES	ECTS	RESULTATS D'APRENENTATGE
Activitats dirigides	Classes teòriques	27	1,08	CE1.3, CE5.4.
	Resolució problemes	9	0,36	CE1.3, CE5.4.
Activitats supervisades	Tutories	12	0,48	CE1.3, CE5.4.
Activitats autònomes	Elaboració de treballs	15	0,60	CE1.3, CE5.4, CE10.1.

	Estudi	27	1,08	
TOTAL		90	3,60	

PART: HOTELS

TIPUS	ACTIVITAT	HORES	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
Activitats dirigides	Classes teòriques	18	0,72	CE1.3, CE5.4.
	Resolució problemes	6	0,24	CE1.3, CE5.4.
Activitats supervisades	Tutories	8	0,32	CE1.3, CE5.4.
Activitats autònomes	Elaboració de treballs	10	0,40	CE1.3, CE5.4, CE10.1.
	Estudi	18	0,72	
TOTAL		60	2,40	

8. SISTEMA D'AVUACIÓ

TRES OPCIONS D'AVUACIÓ

A) AVUACIÓ CONTINUA I PROVA D'AVUACIÓ FINAL

L'avaluació continua es configura de la forma següent:

Part empreses proveïdors de serveis turístics:

- 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 que s' enviarà al finalitzar l'assignatura, que valdrà un **24% de la nota final**. Es valorarà una elaboració acurada.

ACTIVITATS D'AVUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	RESULTATS D'APRENTATGE
Examen teòric	36 %	1	0,04	CE1.3, CE5.4, CE10.1
Treball	24 %	15	0,6	CE1.3, CE5.4, CE10.1

Part hotels:

- 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 amb tutories presencials de seguiment, 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	CE1.3, CE5.4, CE10.1
Treball	16 %	10	0,4	CE1.3, CE5.4, CE10.1

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 contínua 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 com a nota 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 té dues parts "*Empreses proveïdores de serveis turístics*" (60% del global de l'assignatura) i "*Hotels*" (40% del global de l'assignatura), per poder fer promig en la nota final, caldrà obtenir una qualificació mínima d'un 4 sobre 10.

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
I PART: EMPRESES PROVEÏDORES DE SERVEIS TURÍSTICS			
1	Tema 1. Les empreses d'intermediació en el sector turístic, tipologies, organització, funcions...	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
2	Tema 1. Les empreses d'intermediació	-Classe Magistral (2)	4

	en el sector turístic, tipologies, organització, funcions... Tema 2. La intermediació i la relació amb els proveïdors de productes i serveis turístics.	-Classe Pràctica (2)	
3	Tema 2. La intermediació i la relació amb els proveïdors de productes i serveis turístics.	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
4	Tema 2. La intermediació i la relació amb els proveïdors de productes i serveis turístics.	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
5	Tema 3. Fonts d'informació i documentació emprada en les empreses d'intermediació. Tema 4. El viatge combinat i el catàleg.	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
6	Tema 4. El viatge combinat i el catàleg.	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
7	Tema 4. El viatge combinat i el catàleg.	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
8	Tema 5. El professional de la intermediació.	-Classe Magistral (2) -Classe Pràctica (2)	4
II PART: HOTELS			
9	Tema 1: Organigrama d'empresa hotelera departamental / personal.	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
10	Tema 2: El departament de recepció: organització i funcions. personal, documentació i subdepartaments	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
11	Tema 2 bis: El departament de recepció: organització i funcions. personal, documentació i subdepartaments	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
12	Tema 3: La consergeria: organització i funcions. Personal, documentació. Relacions amb els informadors turístics, transferistes i animadors.	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4
13	Tema 4: El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i	-Classe Magistral (3) -Classe Pràctica (1)	4

	la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria.		
14	Tema 4 bis: El departament de pisos: organització i funcions. La governanta i la cambrera de pisos. Bugaderia i llenceria. Tema 5: El departament de serveis tècnics: organització, funcions i personal.	-Classe Magistral (3) -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.

L'assignatura treballa amb eines d'aprenentatge i recursos digitals com són: Pootown, Kahoot, etc.