

Guia docent de l'assignatura “Gestió de Oficines de Turisme”

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Gestió de Oficines de Turisme
- ✓ **Codi:** 101225
- ✓ **Titulació:** Grau en turisme
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Optativa
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 3 (75)
- ✓ **Període d'impartició:** 1er semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** anglès
- ✓ **Professorat:** Maria Abril i Sellarés
- ✓ **Correu electrònic:** maria.abril@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

Aquesta assignatura s'emmarca dins del grup d'assignatures del Grau de Turisme que tenen a veure amb la gestió aplicada al sector turístic (planificació estratègica, direcció de projectes, etc.).

L'enfocament de l'assignatura és molt pràctic i es pretén que els continguts teòrics s'apliquin en forma d'exercicis, activitats de planificació o d'anàlisi de casos reals.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne serà capaç de:

1. Comprendre la missió, l'entorn, l'evolució de les oficines de turisme, així com les seves diferents funcions o tasques.
2. Conèixer i saber dissenyar els serveis de les oficines de turisme i el públic i/o usuaris als que han d'anar dedicats.
3. Saber organitzar i dissenyar la prestació d'aquests serveis.

4. Conèixer les competències professionals necessàries per cada una de les funcions de les oficines de turisme, així com les condicions i infraestructures necessàries per a poder dur a terme els serveis de manera eficaç i adequada.
5. Conèixer com dur a terme el control de qualitat per tal de poder aconseguir un nivell de satisfacció adequat per part del client.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS D'APRENTATGE

CE2. Identificar el marc legal que regula les activitats turístiques a les entitats que les desenvolupen.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE2.5. Identificar i aplicar els elements del dret públic (administratiu, fiscal i turístic) així com aquells altres del dret privat que regulen determinades activitats i funcions i entitats turístiques

CE4. Aplicar els conceptes relacionats amb els productes i empreses turístiques (econòmic-financer, recursos humans, política comercial, mercats, operatiu i estratègic) en els diferents àmbits del sector.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE4.9. Aplicar dels conceptes d'empresa relacionats amb els productes i organitzacions turístiques en els diferents àmbits del sector i de les seves activitats.

CE6. Demostrar que coneix i entén el fenomen turístic en el marc de la sostenibilitat i la gestió de qualitat.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE6.4. Desenvolupar els principis i criteris de la sostenibilitat i la gestió de qualitat del fet turístic i estendre'ls a altres activitats.

CE7. Definir i aplicar els objectius, estratègies i polítiques comercials en les empreses i entitats turístiques.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE7.5. Identificar objectius i estratègies dels diferents components del sector turístic; agències de viatge, oficines de turisme, organització de congressos i esdeveniments, parcs temàtics

CE11. Tenir iniciativa i esperit emprenedor per crear i gestionar empreses i productes del sector turístic.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE11.3. Aplicar la iniciativa i l'esperit emprenedor a un altre tipus de departaments, activitats, funcions i entitats, diferents dels de referència, per fomentar la creació i la millora de la gestió turística.

CE13. Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.

RESULTATS D'APRENENTATGE

CE13.7. Proposar solucions alternatives de manera creativa als problemes en a la planificació i en la gestió de departaments, activitats o serveis de noves àrees del sector turístic així com a entitats i productes turístics singulars.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

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

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

CT10. Treball en grup

CT13. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.

5. TEMARI I CONTINGUTS

1. El concepte d'oficina de turisme

Definició d'oficina de turisme. Breu història de les oficines de turisme. Modalitats d'oficines de turisme. Normativa reguladora de les oficines de turisme. Funcions de les oficines de turisme. les oficines de turisme i el seu entorn.

2. Els usuaris de l'oficina de turisme

Qui utilitza els serveis de l'oficina de turisme?. El concepte de soci de l'oficina de turisme. Comprendre als usuaris de l'oficina de turisme. Relació entre sector públic i privat. Posicionament, diferenciació i imatge

3. Catàleg de serveis de l'oficina de turisme

Catàleg de serveis. Els serveis a les oficines de turisme franceses. Els serveis a les oficines de turisme holandeses. Diferències entre el sistema francès i l'holandès. Els serveis de les oficines de turisme a Espanya. Resum dels serveis de les oficines de turisme

4. Informació turística

Característiques informacionals del turisme. La informació turística. Usuaris de la informació de l'oficina de turisme. Els sistemes d'informació turística per a l'oficina de

turisme. La gestió de la informació. Estructura dels sistemes d'informació de les destinacions. Integració de sistemes de reserva

5. Serveis a la destinació

Posar la destinació en marxa. Posicionar la destinació turística. Dinamitzar el destí. Creació i gestió de nou producte. La planificació. Els estudis sectorials: els observatoris. La política turística. Les administracions turístiques. Els organismes de gestió de les destinacions. La coordinació publico-privada. Xarxes socials i capital social

6. Comunicació d'una destinació

Presentar una destinació. La informació en la comunicació. La distribució electrònica de la informació. Informació i comunicació a Internet. Comunicació de la destinació a la xarxa. La web 2.0. Les xarxes socials i la comunicació mòbil

7. Qualitat i innovació

Entendre la qualitat. Qualitat a l'oficina de turisme. El màrqueting intern. La innovació. Turisme sostenible i turisme responsable

8. Els professionals de l'oficina de turisme

La professió dels tècnics d'una destinació turística. Perfil professional de l'Oficina de Turisme. Competències professionals. Formació dels professionals de l'Oficina de Turisme

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- Arcarons, R., González, F., Miralbell, O. i Pallàs, J.M. (2010). Gestión Pública del Turismo, Editorial UOC, Barcelona.
- Chías J. (1991). El Mercado Son Personas. McGraw-Hill. Madrid
- Miralbell, O. (2011). Gestión de Oficinas de Turismo. Editorial UOC, Barcelona.

7. METODOLOGIA DOCENT

L'assignatura funciona en base a tres metodologies d'ensenyament-aprenentatge:

- a) Metodologia de la part teòrica de l'assignatura: Tres sessions presencials amb metodologia combinada. El 50% del temps de la sessió de tipus classe-magistral pel que fa als diferents temes del programa. L'altre 50% de consulta dels estudiants i aclariments del professor sobre l'apartat teòric de l'assignatura. Les classes comptaran sovint amb suport audiovisual (visionat d'algun vídeo de suport a la teoria, presentacions en *power point*, etc.).

- b) Metodologia de la part pràctica de l'assignatura: Realització i exposició a classe d'exercicis (2 exercicis individuals i 1 en equip) relacionats amb casos reals. El procés de realització i aclariment de consultes es realitza totalment en un entorn virtual.
- c) Metodologia de la part no presencial de l'assignatura (Campus Virtual): La plataforma del Campus Virtual s'emprarà com a entorn principal d'intercanvi d'informació, de consulta i de debat . Al Campus Virtual hi haurà la fitxa de l'assignatura, el material complementari a la teoria en format digital, els exercicis i casos, enllaços a pàgines web, etc. El professor posa a disposició uns espais de debat, on els estudiants responen a tres preguntes que el professor proposa en tres dates diferents i que han de servir com a origen d'un debat entre els estudiants. La participació és obligatòria

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	UD	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides				
Classes teòriques		20	0,80	C 2.5, C7.5, CT3, CT13
Resolución de casos prácticos Presentación pública de trabajos	6		0,24	C13.7., C7.5., CT10
Tipus: Supervisades				
Tutories		13	0,52	C7.5, C11.3., CT4
Tipus: Autònomes				
Resolució casos pràctics	6		0,24	C4.9, C6.4, C13.7.
Elaboració de treballs	18		0,72	C2.5, C4.9, C7.5, C11.3, C13.7, CT10
Estudi	12		0,48	C2.5, C4.9, C6.4, C7.5, C11.3.

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació d'aquesta assignatura consistirà en:

- a) La participació a les discussions de l'aula virtual. La qualitat del contingut dels missatges (en base a criteris d'adequació al tema de debat, novetat de l'aportació i nivell de reflexió i d'anàlisi crític de les aportacions dels demés companys i companyes) determinarà la nota d'aquest apartat, que valdrà un 10 % de la nota final.
- b) La realització de dos treballs basats en (1) l'anàlisi individual d'un cas real d'una oficina de turisme i (2), proposta en un treball en grup, d'una estratègia de comunicació d'una oficina de turisme. Cada treball val el 25 % de la nota final. Per tant, la suma dels dos treballs val

un 50% de la nota final. (un 5% de la nota individual del segon treball serà l'auto-avaluació per part de cada un dels alumnes del grup)

- c) La realització d'un examen final, que valdrà un 40 % de la nota final i que inclourà tant la matèria teòrica exposada a les classes magistrals, en el material del curs (articles, documents, llibres entre d'altres) com aspectes relatius a la part pràctica de l'assignatura.

Per tal de fer promig en la nota final cal obtenir com a mínim un 5 sobre 10 en la part segona i tercera objectes d'avaluació.

ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Examen Teòric	40%	2	0,08	CE2.5. CE4.9..
Treballs, Fòrum, debats, wiki	50 %	40	1,60	CE6.4, CE11.3, CE11.7, CT3, CT4, CT10, CT13.
Sortida de camp	10%	6	0,24	C4.9., C6.4., C13.7

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
1	Presentació de l'Assignatura	Classe presencial magistral Temes oberts	2
2	Debat al Forum	e-learning	2
3	Tema 1. Concepte d'oficina de Turisme	Classe presencial magistral Temes oberts	2
4	Debat al Forum	e-learning	2
5	Tema 2. Els usuaris de les Oficines de Turisme	Classe presencial magistral Temes oberts	2
6	Visita a una oficina de Turisme	Sortida de camp	3
7	Lectura dels temes 3 al 6	e-learning	2
8	Resolució de dubtes dels temes 3 al 6	Classe presencial Temes oberts	2
9	Debat al Forum	e-learning	2
10	Lectura dels temes 7 i 8	e-learning	2
11	Resolució de dubtes dels temes 7 i 8	Classe presencial Temes oberts Activitat pràctica	2

	Presentacions orals dels treballs		
12	Presentacions orals dels treballs	Classe presencial Activitat pràctica	2
13	Examen	Examen Teòric	1

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Aquesta assignatura pretén aprofundir en l'adquisició de les competències que els estudiants, com a professionals del turisme, han de tenir en l'emprenedoria i la innovació. Per això, tant els debats a l'aula com els exercicis i treballs van orientats a fomentar l'anàlisi crític de la informació, la definició d'objectius i la planificació estratègica, dins d'un marc d'emprenedoria i innovació.

En els debats a l'aula, es plantegen preguntes que obliguin a l'estudiant a prendre posició davant de problemes i situacions que demanin solucions innovadores en la gestió de l'oficina de turisme.

En quan als treballs, l'anàlisi de les actuacions de determinades oficines de turisme i la proposta de millores, així com la planificació d'accions i estratègies per a assolir uns objectius prefixats, afavoreixen la integració dels continguts de l'assignatura en un exercici pràctic.

En quan a l'autoavaluació del segon treball, que cada alumne del grup de treball farà sobre el resultat final de l'exercici realitzat, incentiva les competències de responsabilitat, presa de decisions i anàlisi crític necessaris per a la empenedoria.