

Guía docente de la asignatura "Análisis del sector turístico"

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Análisis del sector turístico
- ✓ **código:** 101194
- ✓ **titulación:** Grado en Turismo
- ✓ **Curso académico:** 2018-2019
- ✓ **Tipo de asignatura:** obligatoria
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 6 ECTS (150 horas)
- ✓ **Período de impartición:** 1r Curs / 2n Semestre
- ✓ **Idioma en que se imparte:** Catalán-Castellano
- ✓ **Profesorado:** Sonia Garcia / Beatriz Santolalla
- ✓ **Correo electronico:** sonia.garcia@uab.cat / beatriz.santolalla@uab.cat

2. PRESENTACIÓN

La asignatura pretende situar a los alumnos de primer curso del Grado en Turismo en el mundo del turismo, concretamente introducir 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 departamental y de RRHH del área de alojamiento de los establecimientos hoteleros.

Esta asignatura se divide en dos partes bien diferenciadas y complementarias al tiempo: la intermediación de servicios turísticos mediante agencias de viajes y los nuevos canales de intermediación y 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

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIA

CE1. Demostrar que conoce y comprende los principios básicos del turismo en todas sus dimensiones y áreas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE1.3. Identificar y relacionar las actividades que conforman el sector turístico en todos sus ámbitos, (agencias de viajes, hotelero restauración y ocio, consultoría, ...).

COMPETENCIA

CE5. Identificar y evaluar los elementos del sistema turístico y su interacción con el entorno, así como su impacto.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE5.4. Relacionar las actividades que conforman el sector turístico en todos sus ámbitos, (agencias de viajes, hotelero restauración y ocio, consultoría,...), distinguiendo sus elementos diferenciales.

COMPETENCIA

CE10. Aumentar de forma crítica desde las diferentes perspectivas teóricas, ideológicas y de buenas prácticas, la realidad que rodea al sector turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE10.1. Aumentar a través de la visión del sector y la perspectiva teórica, como se ha de desarrollado el sector turístico.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.

CT2. Capacidad de autoevaluación de los conocimientos adquiridos.

CT4. Conocer y utilizar las técnicas de comunicación a todos los niveles.

CT6. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los demás.

CT9. Tener un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.

CT10. Trabajo en equipo.

CT11. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.

5. TEMARIO Y CONTENIDOS

I PARTE: Empresas proveedoras de servicios turísticos (32 horas)

Tema 1. Las empresas de intermediación en el sector turístico, tipologías, organización, funciones
Tema 2. La intermediación y la relación con los proveedores de productos y servicios turísticos.

Tema 3. Fuentes de información y documentación utilizada en las empresas de intermediación.

Tema 4. El viaje combinado y el catálogo.

Tema 5. El profesional de la intermediación.

II PARTE: Hoteles (24 horas)

Tema 1: Organigrama de empresa hotelera departamental / personal.

Tema 2: El departamento de recepción: organización y funciones. Personal, documentación y subdepartamentos.

Tema 3: La conserjería: organización y funciones. Personal, documentación. Relaciones con los informadores turísticos, transferista y animadores.

Tema 4: El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería.

Tema 5: 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).
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): Manual del Agente de Viajes, Montreal: IATA.
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (1994): Guía para la emisión de palanquillas, Montreal: IATA.
- Asociación del Transporte aéreo Internacional (2002): Programa Internacional de Capacitación en Viajes y Turismo, Montreal-Ginebra: IATA.
- 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, MA (1997): Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes, Madrid: Editorial Síntesis. (Temas 3, 4, 12 y 13).
- Iglesias, JR (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).
- Renfe (1996): Manual de ventas, Madrid: Renfe.
- Trasmediterránea (1989): Instrucciones de viajes para las agencias de viaje, Madrid: Trasmediterranea.
- 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.; Jara, Diego; Garcia, Pedro E. (1997): "Gestión de Producción de Alojamientos Turísticos" - Colección "Gestión Turística"; Ed. síntesis; 552 páginas.
- Dorado, José Antonio (1996): "Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo"; - Colección "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería"; Ed. síntesis; 252 páginas.
- Milio Balanzá, Isabel (2000): "Organización y Control del Alojamiento"; Ed. Paraninfo; 178 páginas.

- Dorado, José Antonio; Cerra, Javier (1996): "Manual de Recepción y Atención al Cliente" - Colección "Ciclos Formativos FP Grado Superior Hostelería"; Ed. síntesis; 316 páginas.
- López García, Socorro (2003): "Recepción y Atención al Cliente"; Ed. Paraninfo; 183 páginas.
- López Collado, Asunción (1998): "La Gobernanta"; Ed. Paraninfo; 374 páginas.
- Jiménez Garay, M^a Isabel (2000): "Regiduría de Pisos"; Ed. Paraninfo; 131 páginas.

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

Seguimiento de artículos y noticias en revistas profesionales al tiempo que se desarrolla la asignatura y artículos y noticias del histórico de este tipo de publicaciones.

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 y los materiales para el seguimiento de estas sesiones). 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 confección de los productos turísticos.

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.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

PARTE: EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

TIPO	ACTIVIDAD	HORAS	ECTS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
actividades dirigidas	clases teóricas	27	1,08	CE1.3, CE5.4.
	resolución problemas	9	0,36	CE1.3, CE5.4.
actividades supervisadas	tutorías	12	0,48	CE1.3, CE5.4.
actividades autónomas	Elaboración de trabajos estudio	15	0,60	CE1.3, CE5.4, CE10.1.
		27	01:08	
TOTAL		90	3,60	

PARTE: HOTELES

TIPO	ACTIVIDAD	HORAS	ECTS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
actividades dirigidas	clases teóricas	18	0,72	CE1.3, CE5.4.
	resolución problemas	6	0,24	CE1.3, CE5.4.
actividades supervisadas	tutorías	8	0,32	CE1.3, CE5.4.
actividades autónomas	Elaboración de trabajos estudio	10	0,40	CE1.3, CE5.4, CE10.1.
		18	0,72	
TOTAL		60	2,40	

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 proveedoras de servicios turísticos:

- a) 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.
- b) Realización de un trabajo que se enviará al finalizar la asignatura, que valdrá **24 % de la nota final**. Se valorará una elaboración cuidada y trabajada.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Examen teórico	36 %	1	0,04	CE1.3, CE5.4, CE10.1
Trabajo	24 %	15	0,6	CE1.3, CE5.4, CE10.1

Parte de hoteles:

- a) 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.
- b) La realización de un trabajo con tutorías presenciales de seguimiento que valdrá un **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	CE1.3, CE5.4, CE10.1
Trabajo	16 %	10	0,4	CE1.3, CE5.4, CE10.1

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 únic tipus de examen final, no habiendone diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no lo hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN

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 " *Empresas proveedoras de servicios turísticos* " (60% del global de la asignatura) y " *Hoteles* " (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
I PARTE: EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS			
1	Tema 1. Las empresas de intermediación en el sector turístico, tipologías, organización, funciones ...	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
2	Tema 1. Las empresas de intermediación en el sector turístico, tipologías, organización, funciones ... Tema 2. La intermediación y la relación con los proveedores de productos y servicios turísticos.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
3	Tema 2. La intermediación y la relación con los proveedores de productos y servicios turísticos.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
4	Tema 2. La intermediación y la relación con los proveedores de productos y servicios turísticos.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
5	Tema 3. Fuentes de información y documentación utilizada en las empresas de intermediación. Tema 4. El viaje combinado y el catálogo.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4

6	Tema 4. El viaje combinado y el catálogo.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
7	Tema 4. El viaje combinado y el catálogo.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
8	Tema 5. El profesional de la intermediación.	-Clase Magistral (2) Clase Práctica (2)	4
II PARTE: HOTELES			
9	Tema 1: Organigrama de empresa hotelera departamental / personal.	-Clase Magistral (3) Clase Práctica (1)	4
10	Tema 2: El departamento de recepción: organización y funciones. personal, documentación y subdepartamentos	-Clase Magistral (3) Clase Práctica (1)	4
11	Tema 2 bis: El departamento de recepción: organización y funciones. personal, documentación y subdepartamentos	-Clase Magistral (3) Clase Práctica (1)	4
12	Tema 3: La conserjería: organización y funciones. Personal, documentación. Relaciones con los informadores turísticos, transferista y animadores.	-Clase Magistral (3) Clase Práctica (1)	4
13	Tema 4: El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería.	-Clase Magistral (3) Clase Práctica (1)	4
14	Tema 4 bis: El departamento de pisos: organización y funciones. La gobernanta y la camarera de pisos. Lavandería y lencería. Tema 5: El departamento de servicios técnicos: organización, funciones y personal.	-Clase Magistral (3) Clase Práctica (1)	4

10. EMPRENDIMIENTO 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 algunas de las posibilidades que el campus virtual ofrece.

La asignatura trabaja con herramientas de aprendizaje y recursos digitales como son: Pootown, Kahoot, etc.