



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT

FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA

Any acadèmic 2013-14

Informació general de l'assignatura

Denominació	FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA
Codi	102608
Semestre d'impartició	2n Q Avaluació Continuada
Caràcter	Troncal
Nombre de crèdits ECTS	6
Crèdits teòrics	0
Crèdits pràctics	0
Departament/s	Administració d'Empreses i Gestió Econòmica dels Recursos Naturals
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.
Idioma/es d'impartició	Castellà
Horari de tutoria/lloc	Dimecres i dijous de 12:00 a 14:00 hores

NATALIA DARIES RAMON

Informació complementària de l'assignatura

L'assignatura Fonaments de Gestió d'Empresa Turística es troba ubicada en el primer curs del Grau de Turisme i és per tant, una assignatura introductòria que pretén donar a l'estudiant una visió global de l'empresa tant des de la seva vessant interna com externa o de l'entorn.

L'enfocament d'aquesta assignatura està basat en la concepció de l'empresa com un sistema sociotècnic obert tractant temes actuals de gestió turística per tal de facilitar la comprensió de la complexitat inherent als processos d'organització i administració de les seves activitats.

S'imparteixen coneixements teòrics i pràctics ja que la formació en gestió d'empreses turístiques requereix que l'estudiant tingui habilitats i coneixements per poder actuar en l'àmbit de l'empresa. Això implica que és tant important l'assimilació dels coneixements teòrics com la seva aplicació en la resolució dels problemes empresarials. En aquest sentit, les classes pràctiques són un element bàsic en l'aprenentatge d'aquestes habilitats i coneixements, ja que són el pont necessari entre la teoria i la pràctica.

Relació amb altres assignatures del pla d'estudis

Aquesta assignatura es construeix sobre els coneixements obtinguts en altres assignatures del grau, especialment Estructura del Mercat Turístic i Economia.

Objectius acadèmics de l'assignatura

Amb l'assignatura **Fonaments de Gestió d'Empresa Turística** es pretén que l'estudiant assoleixi els objectius següents:

1. Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn.
2. Identificar els processos directius bàsics: planificació, organització, direcció i control.
3. Comprendre la importància que la gestió estratègica té al sector turístic.
4. Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaços de resoldre problemes relacionats amb aquestes índoles.

Competències

Competències estratègiques de la Universitat de Lleida

- Domini de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació.
- Domini d'una llengua estrangera
- Correcció en l'expressió oral i escrita
- Respecte als drets fonamentals d'igualtat entre homes i dones, a la promoció dels Drets Humans i als valors propis d'una cultura de pau i de valors democràtics.

Competències específiques de la titulació

- Exercir les funcions relacionades en les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.

Objectius

- Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn.
- Identificar els processos directius bàsics: planificació, organització, direcció i control.
- Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaços de

resoldre problemes relacionats amb aquestes índoles.

- Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i responent als canvis de l'entorn en què opera.

Objectius

- Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn.
 - Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaços de resoldre problemes relacionats amb aquestes índoles.
- Posar en relació els objectius de la gestió i la gestió turística per tal d'aconseguir una experiència satisfactòria turísticament i legítima culturalment.

Objectius

- Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaços de resoldre problemes relacionats amb aquestes índoles.
- Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn.
- Comprendre la importància que la gestió estratègica té al sector turístic.

Competències transversals de la titulació

- Capacitat d'anàlisi i de síntesi.

Objectius

- Identificar els processos directius bàsics: planificació, organització, direcció i control.
- Capacitat d'organitzar i planificar.
 - Ser capaç de treballar i d'aprendre de manera autònoma i simultàniament interactuar adequadament amb els altres, cooperant i col·laborant.
 - Actuar en base al rigor, al compromís personal i amb orientació a la qualitat.
 - Treball en equip i lideratge.

Continguts fonamentals de l'assignatura

1.-EMPRESA, EMPRESARI I SECTOR TURÍSTIC

1. Concepte d'empresa.
2. Concepte d'empresari i esperit empresarial.
3. Els objectius de l'empresa.
4. Tipus d'empreses.
5. Les empreses del sector turisme.
6. Particularitats de les empreses turístiques.
7. El servei turístic.

2.- L'ENTORN DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. El concepte d'entorn i tipus d'entorn.
2. L'entorn general de l'empresa turística.
3. L'entorn específic de l'empresa turística.
4. Delimitació del sector turístic.
5. Tendències actuals en l'entorn turístic.

3.- L'ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. El subsistema de direcció de l'empresa turística.
2. L'administració de l'empresa com a procés.
3. El directiu de l'empresa turística.
4. La presa de decisions en l'empresa turística.
5. Particularitats de l'administració d'empreses turístiques.

4.- DIRECCIÓ ESTRATÈGICA DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. El concepte d'estratègia en l'empresaturística.
2. Planificació estratègica i nivells de l'estratègia.
3. Decisions estratègiques a nivell corporatiu en l'empresa turística.
4. Decisions estratègiques a nivell de negoci de l'empresa turística.
5. Les competències i habilitats en l'empresa turística.

5.-PLANIFICACIÓ I CONTROL A L'EMPRESA TURÍSTICA

1. La importància de la planificació al sector turístic.
2. Els objectius de l'empresa turística.
3. Instrumentalització de la planificació.
4. Concepte de control i tipus.

6.-DIRECCIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. Direcció d'individus i grups en l'empresa turística.
2. Motivació dels empleats en l'empresa turística.
3. El lideratge i l'empresa turística.
4. La comunicació interna en l'empresa turística.

7.-FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ D'EMPRESES TURÍSTIQUES

1. Concepte d'organització.
2. L'estructura de l'empresa turística.
3. Mecanismes de coordinació.
4. Parts de l'organització de l'empresa turística.

8.- EL DISSENY ORGANITZATIU EN L'EMPRESA TURÍSTICA

1. Disseny de llocs de treball.
2. El disseny de l'estructura.
3. El disseny de connexions.
4. La descentralització en les organitzacions turístiques.
5. El disseny de l'organització turística i l'entorn.

9.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES

1. Formules operacionals de les empreses turístiques.
2. Rellevància dels recursos humans en el servei turístic.
3. El procés de gestió dels recursos humans: reclutament, selecció i la integració del personal
4. Medi ambient, desenvolupament sostenible i turisme.

Eixos metodològics de l'assignatura

FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA 2013-14

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
1-3	Empresa i entorn 1.- EMPRESA, EMPRESARI I SECTOR TURÍSTIC 2.- L'ENTORN DE L'EMPRESA TURÍSTICA	Classe magistral, Debat d'articles de premsa (influència del entorn)	10'5	Estudi i preparació dels debats	15
4-7	Administració i direcció estratègica 3.- L'ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA 4.- DIRECCIÓ ESTRATÈGICA DE L'EMPRESA TURÍSTICA	Classe magistral Cas pràctic (anàlisi d'estratègies) i exercicis d'arbres de decisió	14	Estudi Preparació del Cas pràctic i resolució dels exercicis.	20
8-12	Planificació, control i direcció 5.- PLANIFICACIÓ I CONTROL A L'EMPRESA TURÍSTICA 6.- DIRECCIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA	Classe magistral Cas pràctic (lideratge, motivació) Resolució de problemes en equips Vídeo conferència (directius d'hotel)	17	Estudi Preparació del cas pràctic. Resolució de problemes	15
13-15	Organització 7.- FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ D'EMPRESSES TURÍSTIQUES 8.- EL DISSENY ORGANITZATIU EN L'EMPRESA TURÍSTICA	Classe magistral Cas pràctic parts de l'organització. (amb empreses del sector) Organigrames	10'5	Estudi Cas pràctic Organització treball, selecció d'empreses turístiques	10
16	Gestió d'empreses turístiques 9.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESSES TURÍSTIQUES	Classe magistral Cassos pràctics (aspectes negatius del turisme) Resolució dels casos.	10'5	Estudi Desenvolupament treball Intervenció crítica	15
17-18		Exposició oral treballs	3'5	Preparació de la presentació oral	15
9 i 19	Avaluació		4		

Sistema d'avaluació

Subcompetències	Criteris d'avaluació	Activitats d'Avaluació Criteris	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)	Observacions
<p>Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn.</p> <p>Identificar els processos directius bàsics: planificació, direcció i control.</p> <p>Distingir els diferents models organitzatius d'empreses turístiques</p>	<p>L'adequació de la resposta a l'enunciat de la pregunta. La correcció del contingut de la resposta.</p> <p>La coherència de les argumentacions donades a cada pregunta plantejada.</p>	Prova objectiva de continguts	29	9 d'abril de 15:00h a 17:00h a l'aula - 1.04 FDE	O	I	És una activitat obligatòria.
<p>Ser capaç de configurar una estructura organitzativa flexible que s'adapti a les condicions de l'entorn.</p> <p>Comprendre la importància que la gestió estratègica té al sector turístic</p> <p>Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaços de resoldre problemes relacionats amb aquestes indoles</p>	<p>L'adequació de la resposta a l'enunciat de la pregunta. La correcció del contingut de la resposta.</p> <p>La coherència de les argumentacions donades a cada pregunta plantejada</p>	Prova objectiva de continguts	29	11 de juny de 18.00h a 20.00h a l'aula - 1.03 FDE	O	I	És una activitat obligatòria. La nota mínima per poder fer la mitjana ponderada amb la resta d'activitats ha de ser un 4.
Analitzar mitjançant un establiment temes actuals de gestió turística, treball en equip, domini TIC, correcta expressió escrita.	La naturalesa diferenciada de la informació que es pot trobar en les adreces<A[direccions adreces]> d'Internet detallades.	Treball autoavaluació	12	Finals de maig i juny	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC,	Correcta expressió oral, Capacita d'anàlisi i síntesi.	Exposició Oral	10	Al juny	O	G	
Resolució de casos pràctics intervencions i assistència.	Capacitat de crítica i autocrítica. Treball en equip i lideratge.	Pràctiques	10	Durant tot el semestre	V	I/G	
Anàlisi crític, intervencions a classe, assistència a conferències i sortides tècniques.	Tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.	Intervencions dirigides	10	Durant tot el semestre	O	I/G	

(1)Obligatòria / Voluntària

(2)Individual / Grupal

Bibliografia i recursos d'informació

Bibliografia recomanada

CASANUEVA ROCHA, C., GARCÍA DEL JUNCO, J. y CARO GONZÁLEZ, F.J.: Organización y gestión de empresas turísticas. Pirámide. Madrid, 2000

MARTIN ROJO, I.: Dirección y gestión de empresas del sector turístico. Pirámide. Madrid. 2003.

DÍEZ, E.P.? GARCÍA, J.? MARTÍN, F.? PERIAÑEZ, R.: Administración y Dirección. McGraw- Hill. Madrid. 2001.

DÍEZ DE CASTRO, J.? REDONDO LÓPEZ, C.: Administración de Empresas. Pirámide. Madrid. 1996.

DONNELLY, J. H.? GIBSON, J. L.? IVANCEVICH, J. M.: Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas. Irwin, Madrid. 1995.

DORADO, J.A.: Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Editorial Síntesis. 1997.

FIGUEROLA, M.: Elementos para el estudio de la economía de la empresa turística. Síntesis. Madrid. 1991.

GARCÍA DEL JUNCO, J.? CASANUEVA, C. (Coord.): Fundamentos de gestión empresarial. Ediciones Pirámide. Madrid. 2000.

GARCÍA DEL JUNCO, J.? CASANUEVA, C. (Coord.): Práctica de la gestión empresarial. McGraw-Hill. Madrid. 2001.