

2017-18



GUIA DOCENT

FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA

Coordinació: FERRER ROSELL, BERTA

Any acadèmic 2017-18

Informació general de l'assignatura

Denominació	FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA		
Codi	102608		
Semestre d'impartició	2N Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA		
Caràcter	Grau/Màster	Curs	Caràcter
	Grau en Turisme	1	TRONCAL
Modalitat	Presencial		
Nombre de crèdits ECTS	6		
Grups	1GG		
Crèdits teòrics	0		
Crèdits pràctics	0		
Coordinació	FERRER ROSELL, BERTA		
Departament/s	ADMINISTRACIO D'EMPRESES		
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.		
Idioma/es d'impartició	Català/Castellà		

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
FERRER ROSELL, BERTA	berta.ferrer@aegern.udl.cat	3	Hores a convenir per correu electrònic Despatx 1.11 FDET
RECIO DORADO, DANIEL	daniel.recio@aegern.udl.cat	3	Hores a convenir per correu electrònic Despatx 1.25 FDET

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 atenen i responen 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 turística 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.
8. L'empresa turística com a sistema.

2.- L'ENTORN DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. El concepte d'entorn i tipus d'entorn.
2. L'entorn general i l'entorn específic.
3. Delimitació del sector turístic.
4. 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.

4.- PLANIFICACIÓ I CONTROL EN L'EMPRESA TURÍSTICA

1. La importància de la planificació en el sector turístic.
2. Els objectius de les empreses turístiques
3. Concepte de control
4. Tipus de control en l'empresa turística.

5.- FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ

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

6.-DIRECCIÓ ESTRATÈGICA DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. Concepte d'estratègia en l'empresa.
2. Procés estratègic i nivells d'estratègia.
3. Decisions estratègiques a nivell corporatiu i de negoci.

7.- DIRECCIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA

1. La funció de direcció
2. Direcció d'individus i grups en l'empresa turística
3. Motivació dels empleats en l'empresa turística
4. El lideratge en l'empresa turística
5. El procés de comunicació

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 EMPRESSES TURÍSTIQUES

1. Gestió operacional
2. Gestió dels RRRHH
3. Gestió mediambiental

Eixos metodològics de l'assignatura

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
1-3	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

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
4-7	3.- L'ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA 4.- PLANIFICACIÓ I CONTROL EN 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	5.- FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ 6.- DIRECCIÓ ESTRATÈGICA DE L'EMPRESA TURÍSTICA	Classe magistral Cas pràctic (lideratge, motivació) Resolució de problemes en equips Video conferència (directius d'hotel)	17	Estudi Preparació del cas pràctic. Resolució de problemes	15
13-15	7.- DIRECCIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA 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	9.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES	Classe magistral Casos pràctics (aspectes negatius del turisme) Resolució dels casos.	10'5	Estudi Desenvolupament treball Intervenció crítica	15
16		Exposició oral treballs	3'5	Preparació de la presentació oral	15
9 i 18	Avaluació		4		

Pla de desenvolupament de l'assignatura

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball
1-3	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
4-8	3.- L'ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA 4.- PLANIFICACIÓ I CONTROL EN L'EMPRESA TURÍSTICA	Classe magistral Cas pràctic (anàlisi d'estratègies) i exercicis d'arbres de decisió	14	Estudi Preparació del Cas pràctic exercicis.
10-12	5.- FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA 6.- DIRECCIÓ ESTRATÈGICA 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 problemes
13-15	7.- DIRECCIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA 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, setmanes
16	9.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES	Classe magistral Casos pràctics (aspectes negatius del turisme) Resolució dels casos.	10'5	Estudi Desenvolupament treball Intervenció crítica
16		Exposició oral treballs	3'5	Preparació de la presentació
9 i 18	Avaluació		4	

Sistema d'avaluació

Subcompetències	Criteris d'avaluació	Activitats d'Avaluació		Dates	O/V (1)	I/G (2)	Observacions
		Criteris	%				
Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn. Identificar els processos directius bàsics: planificació, direcció i control. Distingir els diferents models organitzatius d'empreses turístiques	L'adequació de la resposta a l'enunciat de la pregunta. La correcció del contingut de la resposta. La coherència de les argumentacions donades a cada pregunta plantejada.	Prova objectiva de continguts I	27,5		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.
Ser capaç de configurar una estructura organitzativa flexible que s'adapti a les condicions de l'entorn. Comprendre la importància que la gestió estratègica té al sector turístic. Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaç de resoldre problemes relacionats amb aquestes indoles	L'adequació de la resposta a l'enunciat de la pregunta. La correcció del contingut de la resposta. La coherència de les argumentacions donades a cada pregunta plantejada.	Prova objectiva de continguts II	27,5		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 diferents fonts d'informació. La coherència de les argumentacions donades en cada apartat a treballar.	Treball autoavaluació	20	Finals de maig i juny	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC,	Correcta expressió oral, capacitat d'anàlisi i síntesi.	Exposició Oral	10	Al juny	O	G	
Resolució de casos pràctics intervencions i assistència. 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 Capacitat de crítica i autocrítica. Treball en equip i lideratge.	Pràctiques i intervencions dirigides Assistència a jornades, matèries transversals, cursos, etc. organitzats des de la FDET	15	Durant tot el semestre	V	I/G	

(1)Obligatòria / Voluntària (2)Individual / Grupal

D'acord amb l'art. 3.1 de la normativa d'avaluació de la UdL, l'estudiant no pot utilitzar, en cap cas, durant la realització de les proves d'avaluació, mitjans no permesos o mecanismes fraudulents. L'estudiant que utilitzi qualsevol mitjà fraudulent relacionat amb la prova i/o porti aparells electrònics no permesos, haurà d'abandonar l'examen o la prova, i quedarà subjecte a les conseqüències previstes en aquesta normativa o en qualsevol altra normativa de règim intern de la UdL.

Avaluació alternativa

En cas que un/a estudiant acreditat documentalment la seva impossibilitat d'assistir a les activitats programades dins l'avaluació continuada (per treball remunerat, segona o ulterior matrícula de l'assignatura...) podrà optar per una prova única de validació de competències i coneixements que es realitzarà el dia i en l'horari establert al calendari d'avaluació del Grau per a la prova final de l'avaluació ordinària. Aquesta prova consistirà en un examen únic que inclourà tots els continguts i materials (tant teòrics com pràctics) treballats a l'assignatura. La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans del final de la setmana 4 del 2n semestre (2/3/2018) amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

Bibliografia i recursos d'informació

Bibliografía recomendada

Casanueva Rocha, C., García del Junco, J. & Caro González, F. J. (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide. ISBN: 9788436814187

García Gómez, M. C. & Montoro Sánchez, M. A. (2010). *Fundamentos de dirección y organización de empresas turísticas*. Navarra: Editorial Civitas. ISBN: 9788447035472

Rivas García, J. (2011). *Organización, gestión y creación de empresas turísticas*. Oviedo: Septem Ediciones. ISBN: 9788492536580

Martín Rojo, I. (2014). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Madrid: Ediciones Pirámide. ISBN: 9788436831900