



GUIA DOCENT

FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA

Coordinació: MARTÍ SIMÓ, NÚRIA

Any acadèmic 2021-22

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 | Modalitat |
| | Doble titulació: Grau en Geografia i Grau en Turisme | 1 | TRONCAL | Presencial |
| | Grau en Turisme | 1 | TRONCAL | Presencial |
| Nombre de crèdits assignatura (ECTS) | 6 | | | |
| Tipus d'activitat, crèdits i grups | Tipus d'activitat | PRAULA | TEORIA | |
| | Nombre de crèdits | 1.8 | 4.2 | |
| | Nombre de grups | 1 | 1 | |
| Coordinació | MARTÍ SIMÓ, NÚRIA | | | |
| Departament/s | ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES | | | |
| Informació important sobre tractament de dades | Consulteu aquest enllaç per a més informació. | | | |
| Idioma/es d'impartició | Català | | | |

| Professor/a (s/es) | Adreça electrònica professor/a (s/es) | Crèdits impartits pel professorat | Horari de tutoria/lloc |
|--------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| MARTÍ SIMÓ, NÚRIA | nuria.marti@udl.cat | 6 | |

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 assolixi 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
- Correcta expressió oral i escrita.
- Respecte i desenvolupament dels Drets Humans, els principis democràtics, els principis d'igualtat entre dones i homes, i als valors propis d'una cultura de pau i altres valors democràtics

Competències específiques de la titulació

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

Objectius

- Conèixer la naturalesa i el concepte de l'organització així com els diferents models de disseny de la mateixa
- Comprendre les finalitats de l'empresa i la seva responsabilitat social
- 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 responnent als canvis de l'entorn en què opera.

Objectius

- Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn general i específic.
- L'anàlisi estratègica: saber utilitzar diferents eines d'anàlisi intern i extern de l'empresa
- Conèixer mecanismes per a la planificació i el control de l'empresa turística.
- 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 sobre l'estratègia empresarial i l'avantatge competitiu
- Identificar les diferents formes de cooperació empresarial
- Tenir coneixements sobre la gestió de les persones en l'empresa: lideratge i motivació
- 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.
- Comprendre els principis del turisme, la seva dimensió espacial, social, cultural, psicològica, jurídica, política, laboral i econòmica.
- 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 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

7.- 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.

8.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRRH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES

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

9. GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ EN LES EMPRESES TURÍSTIQUES

1. Introducció a la innovació
2. Tipus d'innovació
3. Gestió de la innovació

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 |

FONAMENTS DE GESTIÓ D'EMPRESA TURÍSTICA 2021-22

| 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 DE L'EMPRESA TURÍSTICA 7.- EL DISSENY ORGANITZATIU EN L'EMPRESA TURÍSTICA | Classe magistral Cas pràctic (lideratge, motivació) Organigrames Resolució de problemes en equips | 17 | Estudi Preparació del cas pràctic. Resolució de problemes | 15 |
| 13-15 | 8.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES 9.- GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ EN LES EMPRESES TURÍSTIQUES | Classe magistral Cas pràctic parts de l'organització Resolució de casos | 10'5 | Estudi Cas pràctic Organització treball, selecció d'empreses turístiques | 10 |
| 16, 17, 18, 19 | | Realització, lliurament i presentació del treball | 3,5 | Preparació del treball i de la presentació oral | 15 |
| 9 i 17 | 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 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.- EL DISSENY ORGANITZATIU EN L'EMPRESA TURÍSTICA 8.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES 9.- GESTÓ DE LA INNOVACIÓ EN LES EMPRESES TURÍSTIQUES | Classe magistral Cas pràctic parts de l'organització (amb empreses del sector) Organigrames Resolució de casos | 21 | Estudi Cas pràctic Organització treball, setmanes turístiques |
| 16, 17, 18, 19 | | Realització, lliurament i presentació del treball | 3'5 | Preparació del treball i oral |
| 9 i 17 | 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 els 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 | Maig - 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 (1/3/2019) amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

Bibliografia i recursos d'informació

Bibliografia recomanada

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