



Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE  
**FUNDAMENTOS DE LA  
GESTIÓN DE EMPRESA  
TURÍSTICA**

Año académico 2013-14

## Información general de la asignatura

<b>Denominación</b>	FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE EMPRESA TURÍSTICA
<b>Código</b>	102608
<b>Semestre de impartición</b>	2n Q Avaluació Continuada
<b>Carácter</b>	Troncal
<b>Número de créditos ECTS</b>	6
<b>Créditos teóricos</b>	0
<b>Créditos prácticos</b>	0
<b>Departamento/s</b>	Administració d'Empreses i Gestió Econòmica dels Recursos Naturals
<b>Información importante sobre tratamiento de datos</b>	Consulte <a href="#">este enlace</a> para obtener más información.
<b>Idioma/es de impartición</b>	Castellà
<b>Horario de tutoría/lugar</b>	Miércoles y jueves de 12:00 a 14:00 horas

NATALIA DARIES RAMON

## Información complementaria de la asignatura

### Asignatura/materia en el conjunto del plan de estudios

La asignatura Fundamentos de Gestión de Empresa turística se encuentra ubicada en el primer curso del grado en Turismo y es por lo tanto, una asignatura introductoria que pretende dar al estudiante una visión global de la empresa tanto desde su vertiente interna como externa o del entorno. El enfoque de esta asignatura está basado en la concepción de la empresa como un sistema sociotécnico abierto tratando temas actuales de gestión turística con tal de facilitar la comprensión de la complejidad inherente a los procesos de organización y administración de sus actividades. Se imparten conocimientos teóricos y prácticos ya que la formación en gestión de empresas turísticas requiere que el estudiante tenga habilidades y conocimientos para poder actuar en el ámbito de la empresa. Esto implica que es tan importante la asimilación de los conocimientos teóricos como su aplicación en la resolución de los problemas empresariales. En este sentido, las clases prácticas son un elemento básico en el aprendizaje de estas habilidades y conocimientos, ya que son el puente necesario entre la teoría y la práctica. Relación con otras asignaturas del plan de estudios: Esta asignatura se construye sobre los conocimientos obtenidos en otras asignaturas del grado, especialmente Estructura del mercado turístico y Economía.

## Objetivos académicos de la asignatura

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.

## Competencias

### Competencias estratégicas de la Universidad de Lleida

- Dominio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Respeto a los derechos fundamentales de igualdad entre hombres y mujeres, a la promoción de los Derechos Humanos y a los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos.
- Corrección en la expresión oral y escrita
- Dominio de una lengua extranjera

### Competencias específicas de la titulación

- Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y respondiendo a los cambios del entorno en el que opera.

#### Objetivos

- Tener conocimientos generales sobre las empresas turísticas, sus diferentes divisiones y su entorno.
- Conocer los temas actuales de gestión turística: PYME turística, medio ambiente, RRHH y ser capaces de resolver problemas relacionados con estas índoles.

- Desempeñar las funciones relacionadas en las distintas áreas funcionales de una empresa turística e instituciones.

## Objetivos

- Tener conocimientos generales sobre las empresas turísticas, sus diferentes divisiones y su entorno.
  - Identificar los procesos directivos básicos: planificación, organización, dirección y control.
  - Conocer el temas actuales de gestión turística: PYME turística, medio ambiente, RRHH y ser capaces de resolver problemas relacionados con estas índoles.
- Poner en relación los objetivos de la gestión y la gestión turística con el fin de lograr una experiencia satisfactoria turísticamente y legítima culturalmente.

## Objetivos

- Conocer el temas actuales de gestión turística: PYME turística, medio ambiente, RRHH y ser capaces de resolver problemas relacionados con estas índoles.
- Tener conocimientos generales sobre las empresas turísticas, sus diferentes divisiones y su entorno.
- SComprender la importancia que la gestión estratégica tiene al sector turístico.

## Competencias transversales de la titulación

- Capacidad de análisis y de síntesis.

## Objetivos

- Identificar los procesos directivos básicos: planificación, organización, dirección y contro
- Actuar en base al rigor, al compromiso personal y con orientación a la calidad.
  - Capacidad de organizar y planificar.
  - Trabajo en equipo y liderazgo.
  - Ser capaz de trabajar y de aprender de forma autónoma y simultáneamente interactuar adecuadamente con los demás, cooperando y colaborando.

## Contenidos fundamentales de la asignatura

### Contenidos de la materia

#### 1.-EMPRESA, EMPRESARIO Y SECTOR TURÍSTICO

1. Concepto de empresa.
2. Concepto de empresario y espíritu empresarial.
- 3.Los objetivos de la empresa.
4. Tipos de empresas.
5. Las empresas del sector turismo.
6. Particularidades de las empresas turísticas.
7. El servicio turístico.

#### 2.- EL ENTORNO DE LA EMPRESA TURÍSTICA

1. El concepto de entorno y tipos de entorno.
2. El entorno general de la empresa turística.
3. El entorno específico de la empresa turística.
- 4.Delimitación del sector turístico.
5. Tendencias actuales en el entorno turístico.

## **3.- LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA**

1. El subsistema de dirección de la empresa turística.
2. La administración de la empresa como proceso.
3. El directivo de la empresa turística.
4. La toma de decisiones en la empresa turística.
5. Particularidades de la administración de empresas turísticas.

## **4.- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA TURÍSTICA**

1. El concepto de estrategia en la empresa turística.
2. Planificación estratégica y niveles de la estrategia.
3. Decisiones estratégicas a nivel corporativo en la empresa turística.
4. Decisiones estratégicas a nivel de negocio de la empresa turística.
5. Las competencias y habilidades en la empresa turística.

## **5.-PLANIFICACIÓN Y CONTROL EN LA EMPRESA TURÍSTICA**

1. La importancia de la planificación en el sector turístico.
2. Los objetivos de la empresa turística.
3. Instrumentalización de la planificación.
4. Concepto de control y tipos.

## **6.-DIRECCIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA**

1. Dirección de individuos y grupos en la empresa turística.
2. Motivación de los empleados en la empresa turística.
3. El liderazgo y empresa turística.
4. La comunicación interna en la empresa turística.

## **7.-FUNDAMENTOS DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

1. Concepto de organización.
2. La estructura de la empresa turística.
3. Mecanismos de coordinación.
4. Partes de la organización de la empresa turística.

## **8.- EL DISEÑO ORGANIZATIVO EN LA EMPRESA TURÍSTICA**

1. Diseño de puestos de trabajo.
2. El diseño de la estructura.
3. El diseño de conexiones.
4. La descentralización en las organizaciones turísticas.
5. El diseño de la organización turística y el entorno.

## **9.-GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR TURÍSTICO**

1. Relevancia de los recursos humanos en el servicio turístico.
2. El proceso de gestión de los recursos humanos.
3. El reclutamiento del personal en la empresa turística.
4. La selección y la integración del personal en la empresa turística.
5. La formación en la empresa turística.
6. La gestión de incentivos en la empresa turística: promoción y salarios.

## **10.-GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA TURÍSTICA**

1. Medio ambiente, desarrollo sostenible y turismo.
2. El impacto ambiental de actividad turística.
3. Razones para la gestión medioambiental de la empresa turística.
4. Los costes medioambientales.
5. La gestión medioambiental.
6. Actitudes estratégicas frente al medio ambiente.

## 11.- GESTIÓN DE LA PYME TURÍSTICA

1. Particularidades de la PYME turística.
2. La cooperación entre la PYME turística.
3. Procesos de subcontratación en el sector turismo.
4. La franquicia en el sector turístico.
5. La empresa turística familiar.

## Ejes metodológicos de la asignatura

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
1-3	<b>Empresa i entorn</b> 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	<b>Administració i direcció estratègica</b> 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	<b>Planificació, control i direcció</b> 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	<b>Organització</b> 7.- FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ D'EMPRESES 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

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
16	<b>Gestió d'empreses turístiques</b> 9.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESES 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 de evaluació

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.

Subcompetències	Criteris d'avaluació	Activitats d'Avaluació Criteris	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)	Observacions
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, Capacitat 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

## Bibliografía y recursos de información

### Bibliografía recomendada

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.