



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

Coordinación: MARINÉ ROIG, ESTELA

Año académico 2016-17

## Información general de la asignatura

|   |  |       |          |            |
|---|--|-------|----------|------------|
| Denominación                                      | FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE EMPRESA TURÍSTICA                        |       |          |            |
| Código  | 102608   |       |          |            |
| Semestre de impartición                           | 2o Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA                               |       |          |            |
| Carácter  | Grado/Máster   | Curso | Carácter | Modalidad  |
|   | Grado en Turismo   | 1     | TRONCAL  | Presencial |
| Número de créditos ECTS                           | 6  |       |          |            |
| Grupos  | 1GG  |       |          |            |
| Créditos teóricos                                 | 0  |       |          |            |
| Créditos prácticos                                | 0  |       |          |            |
| Coordinación                                      | MARINÉ ROIG, ESTELA  |       |          |            |
| Departamento/s                                    | ADMINISTRACIO D'EMPRESES I GESTIO ECONOMICA DELS RECURSOS NATURALS |       |          |            |
| Información importante sobre tratamiento de datos | Consulte <a href="#">este enlace</a> para obtener más información. |       |          |            |
| Idioma/es de impartición                          | Catalan  |       |          |            |

| Profesor/a (es/as)   | Dirección electrónica profesor/a (es/as) | Créditos impartidos por el profesorado | Horario de tutoría/lugar |
|----------------------|--|--|--------------------------|
| FERRER ROSELL, BERTA | berta.ferrer@aegern.udl.cat              | 3                                      |                          |
| MARINÉ ROIG, ESTELA  | estela.marine@aegern.udl.cat             | 3                                      |                          |

## Información complementaria de la asignatura

### The course as part of the academic plan

The assignatura Fonaments of Management of Tourist Company finds in the first course of the degree of Tourism and is therefore, an subject introductory that pretends to give to the student a global vision of the company so much since his spilling internal and external or of the surroundings. The approach of this assignatura is based in the conception of the company how a system sociotècnicober treating current subjects of tourist management in order to facilitate the understanding of the inherent complexity to the processes of organisation and administration of his activities. imparteixen Theoretical and practical knowledges since the formation in management of tourist companies requires that the student have skills and knowledges for can act in the field of the company. This involves that it is so much important the assimilation of the theoretical knowledges how his application in the resolution of the business problems. In this sense, the practical classes are a basic element in the learning of these skills and knowledges, since they are the necessary bridge between the theory and the practical. Relation with other assignatures of the plan of studies This subject builds on the knowledges obtained in other assignatures of the degree, especially structures of the tourist market and economy.

## Objetivos académicos de la asignatura

Abm 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

### University of Lleida strategic competences

- Correctness in oral and written language.
- Master Information and Communication Technologies.
- Respect of the essential rights of equality between men and women, the promotion of Human Rights and of the values of a peace culture and democracy.
- Master a foreign language.

### Degree-specific competences

- Create and direct a tourist service business which attends and responds to the surroundings in which it operates.

#### Goals

- Have general knowledges on the tourist companies, his different divisions and his surroundings.

- Know the current subjects of tourist management: tourist PIME, medium ambient, RRHH and be able to resolve problems related with these areas.
- Undertake the functions tied to the different functional areas of a touristic business and institutions.

#### Goals

- Have general knowledges on the tourist companies, his different divisions and his surroundings.
- Identify the basic managerial processes: planning, organisation, direction and control.
- Know the current subjects of tourist management: tourist PIME, medium ambient, RRHH and be able to resolve problems related with these areas.

- Relate management and tourism management objectives to achieve a satisfactory and legitimately cultural touristic experience.

#### Goals

- Know the current subjects of tourist management: tourist PIME, medium ambient, RRHH and be able to resolve problems related with these areas.
- Have general knowledges on the tourist companies, his different divisions and his surroundings
- Comprise the importance that the strategic management has to the tourist sector.

### Degree-transversal competences

- Perform in accordance with rigor, personal commitment and quality orientation.
- Ability to organise and plan.
- Ability to analyse and synthesize.

#### Goals

- Identify the basic managerial processes: planning, organisation, direction and control.

- Team work and leadership.
- Be able to work and learn in an autonomous way and at the same time adequately interact with others through cooperation and collaboration.

## Contenidos fundamentales de la asignatura

### Subject contents

#### 1.-COMPANY, EMPLOYER AND TOURIST SECTOR

1. Concept of company.
2. Concept of employer and business spirit.
3. Elsubjectius Of the company.
4. Type of companies.
5. The empresedel sector tourism.
6. Particularitats Of the empreseturístiques.
7. The tourist service.

#### 2.- THE SURROUNDINGS OF THE TOURIST COMPANY

1. The concept of surroundings and tipusd'surroundings.
2. The general surroundings of the tourist company.
- 3.The specific surroundings of the tourist company.
4. Delimitation delsector tourist.
5. Current trends in the tourist surroundings.

#### 3.- ADMINISTRATION OF THE TOURIST COMPANY

- 1.The subsystem of direction of the tourist company.
- 2.The administration of the company as a process.
3. The managerial of thetourist company.
4. The prisoner of decisions in the empresaturística.
5. Particularitats Of the administration of empreseturístiques.

#### 4.- STRATEGIC DIRECTION OF THE TOURIST COMPANY

1. The concept of strategy in the empresaturística.
2. Strategic planning and levels of the'strategy.
3. Strategic decisions to corporate level en'tourist company.
4. Strategic decisions to level denegoci of the tourist company.
5. The competitions and habilitatsen the tourist company.

#### 5.- PLANNING AND CONTROL TO THE TOURIST COMPANY

1. The importance of the planning alsector tourist.
2. The aims of the tourist company.
- 3.Instrumentalització Of the planning.
4. Concept of control type.

#### 6.- DIRECTION OF THE TOURIST COMPANY

- 1.Direction of individuals and groups in the tourist company.
- 2.Motivation of the employees in the tourist company.
3. It lideratgei the tourist company.
4. The internal communication in the empresaturística.

## 7.-FUNDAMENTALS OF ORGANISATION OF TOURIST COMPANIES

1. Concepted'Organisation.
2. The structure of the tourist company.
- 3.Mechanisms of coordination.
4. Parts of the organisation of the'tourist company.

## 8.- THE ORGANISATIONAL DESIGN IN A TOURIST COMPANY

1. Design of places of work.
- 2.The design of the structure.
3. The design of linkages.
- 4.The decentralisation in the tourist organisations.
5. Eldisseny Of the tourist organisation and the surroundings.

## 9.- HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE TOURIST SECTOR

1. Rellevànciadels Human resources in the tourist service.
2. The process degestió of the human resources.
3. The recruitment of the personnel en'tourist company.
4. The selection and the integration delpersonal in the tourist company.
5. The formation in the empresaturística.
6. The management of incentives in the tourist company:promotion and wages.

## 10.- ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN THE TOURIST COMPANY

1. Medium ambient, sustainable development iturisme.
2. The environmental impact of the tourist activity.
- 3.Reasons for the environmental management of the tourist company.
- 4.The environmental costs.
5. The environmental management.
- 6.Strategic attitudes enfront of the medium ambient.

## 11.-MANAGEMENT OF THE TOURIST PIME

1. Particularitats Of the PIMEturística.
2. The cooperation between the tourist PIME.
- 3.Processes of outsourcing in the sector tourism.
4. Lafranquícia In the tourist sector.
5. The company turísticaafamiliar.

## Ejes metodológicos de la asignatura

| Dates<br>(Setmanes) | Descripció  | Activitat<br>Presencial  | HTP (2)<br>(Hores) | Activitat treball autònom   | HTNP (3)<br>(Hores) |
|---------------------|---|--|--------------------|---|---------------------|
| 1-3                 | <b>Empresa i entorn</b><br>1.- EMPRESA, EMPRESARI I SECTOR TURÍSTIC<br>2.- L'ENTORN DE L'EMPRESA TURÍSTICA                                      | Classe magistral,<br>Debat d'articles de<br>premsa(influencia del entorn)                  | 10'5               | Estudi i preparació dels debats                                     | 15                  |
| 4-7                 | <b>Administració i direcció estratègica</b><br>3.- L'ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA TURISTICA<br>4.- DIRECCIÓ ESTRATÈGICA DE L'EMPRESA<br>TURISTICA | Classe magistral<br>Cas pràctic (anàlisi d'estratègies)<br>i exercicis d'arbres de decisió | 14                 | Estudi<br>Preparació del Cas pràctic i<br>resolució dels exercicis. | 20                  |

# FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE EMPRESA TURÍSTICA 2016-17

| Dates<br>(Setmanes) | Descripció   | Activitat<br>Presencial   | HTP (2)<br>(Hores) | Activitat treball autònom  | HTNP (3)<br>(Hores) |
|---------------------|--|---|--------------------|--|---------------------|
| 8-12                | <b>Planificació, control i direcció</b><br>5.- PLANIFICACIÓ I CONTROL A L'EMPRESA TURÍSTICA<br>6.- DIRECCIÓ DE L'EMPRESA TURÍSTICA | Classe magistral<br>Cas pràctic (lideratge, motivació)<br>Resolució de problemes en equips<br>Vídeo conferència (directius d'hotel) | 17                 | Estudi<br>Preparació del cas pràctic.<br>Resolució de problemes                | 15                  |
| 13-15               | <b>Organització</b><br>7.- FONAMENTS D'ORGANITZACIÓ D'EMPRESSES TURÍSTIQUES<br>8.- EL DISSENY ORGANITZATIU EN L'EMPRESA TURÍSTICA  | Classe magistral<br>Cas pràctic parts de l'organització.(amb empreses del sector)<br>Organigrames                                   | 10'5               | Estudi<br>Cas pràctic<br>Organització treball, selecció d'empreses turístiques | 10                  |
| 16                  | <b>Gestió d'empreses turístiques</b><br>9.- GESTIÓ OPERACIONAL, RRHH I MEDIOAMBIENTAL DE LES EMPRESSES TURÍSTIQUES                 | Classe magistral<br>Cassos pràctics (aspectes negatius del turisme)<br>Resolució dels casos.  | 10'5               | Estudi<br>Desenvolupament treball<br>Intervenció crítica                       | 15                  |
| 17-18               |  | Exposició oral treballs   | 3'5                | Preparació de la presentació oral  | 15                  |
| 9 i 19              | Avaluació  |   | 4                  |  |                     |

## Plan de desarrollo de la asignatura

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

## Sistema de evaluació

| Subcompetències  | Criteris d'avaluació   | Activitats d'Avaluació<br>Criteris | %  | Dates                 | O/V<br>(1) | I/G<br>(2) | Observacions   |
|--|--|------------------------------------|----|-----------------------|------------|------------|--|
| Tenir coneixements generals sobre les empreses turístiques, les seves diferents divisions i el seu entorn.<br>Identificar els processos directius bàsics: planificació, direcció i control.<br>Distingir els diferents models organitzatius d'empreses turístiques   | L'adequació de la resposta a l'enunciat de la pregunta.<br>La correcció del contingut de la resposta.<br>La coherència de les argumentacions donades a cada pregunta plantejada. | Prova objectiva de continguts      | 29 |                       | O          | I          | És una activitat obligatòria.  |
| Ser capaç de configurar una estructura organitzativa flexible que s'adapti a les condicions de l'entorn.<br>Comprendre la importància que la gestió estratègica té al sector turístic<br>Conèixer el temes actuals de gestió turística: PIME turística, medi ambient, RRHH i ser capaçs de resoldre problemes relacionats amb aquestes indoles | L'adequació de la resposta a l'enunciat de la pregunta.<br>La correcció del contingut de la resposta.<br>La coherència de les argumentacions donades a cada pregunta plantejada  | Prova objectiva de continguts      | 29 |                       | O          | I          | És una activitat obligatòria.<br>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          |  |

| Subcompetències  | Criteris d'avaluació   | Activitats d'Avaluació<br>Criteris | %  | Dates                  | O/V<br>(1) | I/G<br>(2) | Observacions |
|--|--|------------------------------------|----|------------------------|------------|------------|--------------|
| Resolució de casos pràctics intervencions i assistència.                                 | Capacitat de crítica i autocrítica.<br>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. & 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