

**PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS**

**Curso académico: 2016/17**

Identificación y características de la asignatura					
Código	401608			Créditos ECTS	6
Denominación	Dirección de Organizaciones Turísticas				
Denominación (Inglés)	Tourism Management Organizations				
Titulaciones	Máster Universitario en Administración de Organizaciones y Recursos Turísticos				
Centro	Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo				
Semestre	1º	Carácter	Obligatorio		
Módulo	Dirección y administración de organizaciones y recursos turísticos				
Materia	Dirección de Organizaciones Turísticas				
Profesor/es					
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web		
Juan Carlos Díaz Casero	27	cdiaz@unex.es	Campus virtual		
Área de conocimiento	Organización de Empresas				
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología				
Profesor coordinador (si hay más de uno)	Dr. Juan Carlos Díaz Casero				
Competencias					
<b>BÁSICAS Y GENERALES</b>					
CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación					
CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio					
CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios					
CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades					
CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.					
CG1 - Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.					
CG2 - Capacidad de plantear y defender soluciones en el ámbito de la dirección de organizaciones turísticas					
CG4 - Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora como directivo de organizaciones					

turísticas

CG3 - Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito de la dirección del turismo.

CG5 - Capacidad para trabajar en entornos de presión en la toma de decisiones directivas

CG6 - Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas a nivel directivo

CG7 - Motivación por la calidad como directivo de una organización turística

CG8 - Capacidad de organización personal y de gestión del tiempo como directivo de organizaciones turísticas

**TRANSVERSALES**

CT1 - Dominio de las Tecnología de Información y Comunicación.

CT2 - Capacidad de mostrar una actitud igualitaria ante los derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, así como respeto a la accesibilidad universal de las personas discapacitadas y concienciación de los valores democráticos y de una cultura de paz.

CT3 - Desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes como medio para la mejora de la innovación, la creatividad y el desarrollo de actitudes positivas hacia la justicia social.

CT4 - Desarrollo de habilidades sociales y de trabajo en equipo.

CT5 - Fomentar actitudes personales que favorezcan la investigación científica.

**ESPECÍFICAS**

CE1 - Comprender los fundamentos legales y empresariales, de la gestión y dirección de organizaciones turísticas.

CE2 - Dirigir, gestionar y administrar los distintos tipos de organizaciones turísticas.

CE3 - Planificar y gestionar a nivel directivo los recursos humanos en organizaciones turísticas.

CE4 - Utilizar metodologías de análisis de la información e interpretar los resultados en la toma de decisiones directivas en organizaciones turísticas.

CE5 - Saber dirigir el proceso turístico en un contexto tecnológico actual.

CE7 - Ser capaz de elaborar y defender un Trabajo Fin de Master, que compendie la formación adquirida a lo largo de las enseñanzas descrita.

**Contenidos\***

**Breve descripción del contenido**

Dirección y Administración de organizaciones turísticas. Operaciones y procesos hoteleros. Dirección de alojamientos, alimentos y bebidas. Sistemas de información. Comunicación organizacional. Dirección de Recursos Humanos: motivación y liderazgo. Gestión de la calidad total. Gestión medioambiental. Cultura organizacional. Responsabilidad social corporativa. Creación de empresas turísticas.

**Temario de la asignatura**

**Denominación Tema 1:** Introducción a la dirección de organizaciones turísticas.

**Contenido Tema 1:** Introducción a la dirección de organizaciones turísticas a través de la dirección y administración de alojamientos y operaciones, procesos y sistemas de información y comunicación. Competencias adquiridas: CE1 CE2

**Denominación Tema 2:** Dirección y administración de alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros.

**Contenidos Tema 2:** Exposición y análisis de la dirección y administración de los alojamientos turísticos, la dirección de recursos humanos: motivación y liderazgo. Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE3

**Denominación Tema 3:** Dirección y administración de agencias de viaje y empresas de transporte.

**Contenidos Tema 3:** Exposición y análisis de la dirección y administración de las agencias de viaje y empresas de transporte. Competencias adquiridas: CE2 CE3 CE4 CE5

**Denominación Tema 4:** Dirección y administración de empresas de restauración. La gestión de calidad total.

**Contenidos Tema 4:** Exposición y análisis de la dirección y administración de las empresas de restauración. Exposición y análisis de la gestión de la calidad total en la dirección de organizaciones turísticas. Competencias adquiridas: CE2 CE3 CE4 CE5

**Denominación Tema 5:** Empresas de oferta turística complementaria. Dirección y administración. Gestión medioambiental. Competencias adquiridas: CE2 CE3 CE4 CE5

**Contenidos Tema 5:** Exposición y análisis de la dirección y administración de las empresas que ofrecen una oferta turística complementaria. Exposición y análisis de la dirección y administración de la gestión medioambiental. Competencias adquiridas: CE2 CE3 CE4 CE5

**Denominación Tema 6:** Crecimiento e internacionalización de empresas turísticas.

**Contenidos Tema 6:** Exposición y análisis de las formas de crecimiento e internacionalización de las empresas turísticas. Competencias adquiridas: CE2 CE3 CE4 CE5

**Denominación Tema 7:** Creación de empresas turísticas

**Contenidos Tema 7:** Exposición y análisis de la creación de empresas turísticas. Oportunidad, motivación, viabilidad. Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE3 CE4 CE5

**Taller para la elaboración del Trabajo Fin de Master**

Competencias adquiridas: CE7

**SEMINARIO 1: Alojamiento**

Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE3 CE5 CE6

**SEMINARIO 2: Restauración**

Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE3 CE5 CE6

**SEMINARIO 3: Creación de Empresas**

Competencias adquiridas: CE1 CE2 CE3 CE5 CE6

Actividades formativas						
Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial	Competencias
Tema	Total	GG	SL	TP	EP	
1	18	6			12	CE1 CE2
2	15	6			9	CE1 CE2 CE3
3	18	6			12	CE2 CE3 CE4 CE5
4	15	5			10	CE2 CE3 CE4 CE5
5	18	5			13	CE2 CE3 CE4 CE5
6	19	5			14	CE2 CE3 CE4 CE5
7	15	5			10	CE1 CE2 CE3 CE4 CE5
Taller TFM	3	2			1	
Seminario 1	8		5		3	
Seminario 2	8		5		3	

Seminario 3	8		5		3	
<b>Evaluación del conjunto</b>	5	5				
<b>TOTAL</b>	150.00	45	15		90.00	

GG: Grupo Grande.

SL: Seminario/Laboratorio

TP: Tutorías Programadas

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

### Metodologías docentes\*

#### METODOLOGÍA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

##### **Clases Teóricas Grupo Grande:**

Permitirán presentar en el aula los contenidos procurando que la clase sea participativa respecto a los conceptos y procedimientos analizados en cada materia. El profesor planifica, organiza, gestiona y controla la participación de los alumnos en las diferentes actividades formativas. El principal objetivo será la obtención de las competencias de la asignatura.

##### **Clases Prácticas Grupo Grande:**

Se destinarán a la resolución de problemas en el aula y desarrollo, en su caso, de prácticas en aulas de informática, tanto por el profesor, como por los alumnos (individualmente o en grupo). El alumno asimila, profundiza y aplica las competencias y contenidos de las materias que participan en el módulo. Se presentará y analizará la documentación; se supervisarán debates, tareas comunicativas, simulación de casos reales, foros de discusión, entrevistas, etc.

##### **Seminarios/laboratorios**

Ejecución práctica de tareas, casos y prácticas de laboratorio, presentación de trabajos, desarrollo de tareas específicas pertenecientes a las materias que componen el módulo orientadas al desempeño como profesional en el futuro.

Se desarrollarán las capacidades de análisis, síntesis, redacción de documentos, habilidades para el aprendizaje autónomo y colaborativo, aportando información, razonando de forma constructiva y crítica en las materias y contenidos incluidos en el módulo. Además se realizarán prácticas y tareas comunicativas (orales y escritas), analizarán casos prácticos, presentarán conclusiones y defenderán trabajos orales.

##### **Actividades No Presenciales**

Estudio de la materia y consulta de fuentes bibliográficas. Preparación y desarrollo de ejercicios, trabajos (individual y en grupo), lecturas, prácticas, etc. a través de medios impresos y tecnológicos. Consultas-tutorías a través de herramientas telemáticas. Comunicación en foros oral y escrita mediante las TIC's. Preparación y desarrollo de tareas, trabajos (individual y en grupo), lecturas, prácticas, etc. Trabajos de campo, visitas y asistencia empresas, exposiciones, conferencias, etc.

#### Metodología empleadas

- 1. Clases expositivas de teoría y problemas.** Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
- 2. Resolución de ejercicios y problemas.** Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos

de resolución de problemas.

3. **Estudio de casos; proyectos y experimentos.** Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
4. **Aprendizaje a través del aula virtual.** Situación de enseñanza/aprendizaje en la que se usa un ordenador con conexión a la red como sistema de comunicación entre profesor y estudiante e incluso entre los estudiantes entre sí y se desarrolla un plan de actividades formativas.
5. **Tutorización.** Situación de enseñanza/aprendizaje en la que el profesor de forma individualizada o en pequeños grupos orienta al estudiante en su aprendizaje.
6. **Evaluación.** Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.
7. **Aprendizaje autónomo.** Situación de aprendizaje en la que el estudiante de forma autónoma profundiza en el estudio de una materia para adquirir las competencias.
8. **Aprendizaje a través de experimentos e investigación.** Aplicación de método científico con planteamiento de hipótesis, recopilación de datos, busca información, aplica modelos, contrasta las hipótesis y extrae conclusiones.

### Agenda del Estudiante

Semana	Actividades de Grupo Grande	Actividades de Seminario Laboratorio	Evaluación	Actividades no presenc.	Total horas
1	6	0		15	21
2	6	0		15	21
3	6	5		10	21
4	6	5		10	21
5	6	0		15	21
6	6	5		10	21
7	4	0	2	15	21
Periodo de exámenes			3		3
Total Horas	40	15	5	90	150

### Resultado de aprendizaje\*

RE1 Conocer y saber emplear las herramientas básicas de dirección y gestión de organizaciones turísticas.

RE2 Ser capaz de gestionar los recursos humanos de una organización turística.

### Sistemas de evaluación

La evaluación (0,2 créditos) será puntuable en base al desarrollo de preguntas teóricas y/o de ejercicios prácticos. Se realizarán al finalizar la asignatura. La evaluación debe permitir evaluar los conocimientos adquiridos y valorar la intensidad. La parte práctica permitirá evaluar el nivel alcanzado respecto a la aplicación de las competencias. El sistema de evaluación más adecuado es la realización de exámenes individuales. De igual modo, tendrá especial relevancia la claridad en la exposición, la utilización gramatical y ortográfica correcta, así como la capacidad de relacionar conceptos.

La parte teórica tendrá un peso sobre la nota final del 60%, y la práctica del 40%. Para superar la parte práctica el alumno deberá entregar durante el periodo lectivo los trabajos y tareas

Correspondientes a las diferentes partes del temario, y de las que el profesor irá informando puntualmente en el desarrollo de las clases.

Se aplicará el sistema de calificaciones vigente en cada momento; actualmente, el que aparece en el RD 1125/2003, artículo 5º. Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del plan de estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa: 0 - 4,9: Suspenso (SS), 5,0 - 6,9: Aprobado (AP), 7,0 - 8,9: Notable (NT), 9,0 - 10: Sobresaliente (SB). La mención de Matrícula de Honor podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del 5 % de los alumnos matriculados en una asignatura en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola Matrícula de Honor.

### Bibliografía (básica y complementaria)

#### **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:**

- GALLEGO, F. (2002): Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Ed. International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. Madrid.
- CHON, K. Y SPARRAWE, R. (2001): Atención al Cliente en Hostelería. Ed. International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. Madrid.
- CERRA, J. Y OTROS. (1996): "Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración". Editorial Síntesis, S.A. Madrid.
- DORADO, J. A. Y CERRA, J. (1994): Manual de recepción y atención al cliente. Síntesis. Madrid.
- DORADO, J. A.; REGIDOR, V.; SANCHEZ, J. M.; DE LEIVA, J. M. Y SOLER, J. M. (1998): Manual de hostelería. Blanguser. Madrid.
- GALLEGO, F. (1994): Hostelería y productividad. ASEHS. Madrid.
- GALLEGO, F. (1996): "Dirección Estratégica en los Hoteles del Siglo XXI". McGraw-Hill. Madrid.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS. SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO, TURISMO Y PYME.- Revista de Estudios Turísticos (diferentes números).
- ARCARONS SIMÓN, R. (1995): Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hotelera. Síntesis. Madrid.
- TRISCHLER, W. (1998): Mejora del valor añadido en los procesos. Gestión 2000. Barcelona.
- VOGELER RUIZ, C.(2000): El mercado Turístico. Estructura, operaciones y procesos de producción. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

#### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

- LUNDBERG, E. D. (1986): *Organización y administración de hoteles y restaurantes*. Centrum. Barcelona.
- QUIRÓS, T. y DÍAZ, M.C. (2002): "Operaciones y procesos de producción en el sector turístico desde una visión práctica. Ed. digital@tres. Sevilla.
- ALARCÓN GONZÁLEZ, J. A.(1998): *Reingeniería de Procesos Empresariales*. Fundación Confemetal. Madrid.
- ICHE -Instituto para la Calidad Hotelera- (1999): *Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos*. Madrid.
- KAUFMANN, A. E. (1996): *Organización hotelera: innovación y formación*. CDN, Ciencias de la dirección. Madrid.
- BESNARD, P. (1991): *La animación sociocultural*. Paidós. Barcelona.
- BAYÓN, F. y MARTÍN, I. (2004): Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Ed. Síntesis. Madrid.
- COOPERS & LYBRAND- GALGANO (1994): *Manual de calidad en el turismo*. Editur. Barcelona.
- ISHIKAWA (1990): *Introducción al control de calidad*. Díaz de Santos. Madrid.
- AFARI, J. (1994): "La cientifización del turismo ". Estudios y Perpectivas en Turismo. 3(1), 7-36.
- HOROVITZ, J. (1993): "La Calidad del Servicio". McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.

Madrid.

JURAN, J.M (1990): *Manual de control de calidad*. McGraw-Hill. Madrid.

KOTLER, P.; BOWEN, J. Y MAKENS, J. (1997): *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Prentice-Hall. México.

OIT –Organización Internacional del Trabajo- (1991): *Tareas de los puestos de trabajo para hostelería*. Gestión 2000. Barcelona.

OMT -Organización Mundial del Turismo-. Madrid. - 1998: *Turismo Panorama 2020*.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A. Y BERRY, L. L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos. Madrid.

Montes, L.E., Lloret, I. y López, Miguel A (2008). *Diseño y Gestión de Cocinas. Manual de Higiene Alimentaria Aplicada al sector de la Restauración*. Editorial: Díaz de Santos. ISBN.84-7978-698-1.

### Otros recursos y materiales docentes complementarios

Material complementario en la página Moodle de la asignatura

### Horario de tutorías

Tutorías Programadas: No hay

Tutorías de libre acceso:

**"NOTA: las tutorías se publicarán en la web del Centro y en la puerta del despacho del profesor en los plazos previstos por la Normativa vigente de Tutorías."**

**No están incluidas en la ficha, pues en el momento de hacerla no están aún aprobados los horarios de clase del centro.**

### Recomendaciones

#### Conocimientos previos

Es conveniente que el alumno haya adquirido previamente competencias relacionadas con la Economía de la Empresa y/o Administración de Empresas.

Durante las clases el profesor presentará un resumen de los temas. Se estima que cada tema ocupará las seis horas lectivas de una semana. Por tanto es aconsejable que los alumnos hayan preparado cada tema con anterioridad. Las clases se plantean como la presentación de las ideas fuerza del tema, comentarios y reflexiones sobre las mismas. Es conveniente que los alumnos elaboren resúmenes y esquemas de cada tema con carácter previo, y modificarlos o completarlos en las sesiones correspondientes. Cada semana se planificará al menos una actividad de práctica.