

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2020/2021

Identificación y características de la asignatura			
Código	503053	Créditos ECTS	4,5
Denominación (español)	Control y Gestión de Servicios Turísticos		
Denominación (inglés)	Control and Management of Touristic Services		
Titulaciones	GRADO EN TURISMO		
Centro	Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo		
Semestre	7º	Carácter	Optativa
Módulo	7		
Materia	Control y Gestión de Servicios Turísticos		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Juan Carlos Díaz Casero	Nº 27	cdiaz@unex.es	
Área de conocimiento	Organización de Empresas		
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
Competencias*			
<p>COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES</p> <p>CG1 - Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.</p> <p>CG10 - Capacidad de innovación.</p> <p>CG11 - Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas.</p> <p>CG12 - Habilidades de aprendizaje que permitan al estudiante aprender de los problemas y le motiven a seguir una formación continua.</p> <p>CG13 - Motivación por la calidad.</p> <p>CG14 - Capacidad de organización personal. Gestión del tiempo.</p> <p>CG15 - Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>CG2 - Capacidad de análisis y de síntesis.</p> <p>CG3 - Capacidad de plantear y defender soluciones.</p> <p>CG4 - Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito del turismo.</p> <p>CG6 - Capacidad para trabajar en equipo.</p> <p>CG7 - Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora</p> <p>CG8 - Capacidad para trabajar en entornos de presión.</p> <p>CG9 - Potenciar un compromiso ético con el trabajo</p> <p>CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también</p>			

*Los apartados relativos a competencias, breve descripción del contenido, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación deben ajustarse a lo recogido en la memoria verificada del título.

algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio

CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

1. Analizar los conceptos básicos de la función de la organización y estructura de empresas turísticas
2. Desarrollar las variables que integran la función de recursos humanos en un contexto de hospitalidad.
3. Analizar los diferentes sistemas de gestión y control, la estructura organizativa y funcional de las organizaciones turísticas, relacionados con la hospitalidad en su sentido moderno, y su aplicación en alojamiento, restauración e intermediación.
4. Comprender la interrelación que se da entre la calidad del servicio turístico y los procesos de recepción, reserva, elaboración de presupuestos, costes e indicadores de gestión.

CE: Competencias Específicas del Grado en Turismo

CE03. Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los

distintos ámbitos del sector turístico

CE11. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento

CE12. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración

CE15. Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación

CE22. Gestionar los recursos financieros

CTG Competencias Transversales Genéricas

CTG1 Poseer y comprender conocimientos en una área de estudio que parte de la base de la educación secundaria.

CTG2 Aplicar los conocimientos a su trabajo y resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CTG3 Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios

CGT3 Transmitir información, ideas, problemas y soluciones.

CGT4 Desarrollar habilidades para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

CT. Competencias transversales específicas al Turismo

CTT1 Capacidad para de adaptación a nuevas situaciones

CTT2 Aprendizaje autónomo

CTT3 Capacidad de gestión de la información

CTT4 Capacidad creativa

CTT5 Habilidades en las relaciones interpersonales

CTT6 Liderazgo

CTT7 Razonamiento crítico

Contenidos

Breve descripción del contenido*
Diseño de sistemas de gestión y control, estructura organizativa y funcional de las organizaciones Turísticas relacionadas con la Hospitalidad en su sentido moderno, el alojamiento, la restauración y la intermediación. Especialmente los relacionados con los procesos de recepción, reserva, así como los de elaboración de presupuestos, costes e indicadores de gestión.
Temario de la asignatura
PARTE I: Sistemas de gestión y control en las organizaciones turísticas
Denominación del tema 1: LA GESTIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA. Contenidos del tema 1: 1. Introducción. 2. La empresa turística. 3. Sistemas y subsistemas organizativos. 4. Gestión del proceso decisor. 5. Particularidades de la empresa turística. 6. Factores de excelencia empresarial. Descripción de las actividades prácticas del tema 1:
Denominación del tema 2: PLANIFICACIÓN Y CONTROL EN LA EMPRESA TURÍSTICA. Contenidos del tema 2: 1. La importancia de la planificación en el sector turístico. 2. Los objetivos de las empresas turísticas. 3. El proceso de planificación: diagnóstico, objetivos, estrategia. 4. Tipos de planificación. 5. El control: proceso y tipos. Descripción de las actividades prácticas del tema 2:
PARTE II: La estructura organizativa y funcional de las organizaciones turísticas relacionadas con la hospitalidad en su sentido moderno.
Denominación del tema 3: FUNDAMENTOS DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS. Contenidos del tema 3: 1. Concepto de organización. 2. Estructura organizativa de la empresa turística. 3. Los mecanismos de coordinación. 4. Partes de la organización de la empresa turística. Descripción de las actividades prácticas del tema 3:
Denominación del tema n 4: EL DISEÑO ORGANIZATIVO EN LA EMPRESA TURÍSTICA. Contenidos del tema n 4: 1. El diseño de los puestos de trabajo. 2. El diseño de la estructura. 3. La descentralización en las organizaciones turísticas. 4. El diseño de la organización turística y el entorno. Descripción de las actividades prácticas del tema n 4: CASOS PRÁCTICOS
Denominación del tema n 5: LA HOSPITALIDAD COMO CREACIÓN DE VALOR TURÍSTICO. Contenidos del tema n 5: 1. Dirección de individuos y grupos en la empresa turística. 2. Responsabilidad social y ética de la empresa turística. 3. Motivación de los empleados en la empresa turística. 4. El liderazgo en la empresa turística. 5. La comunicación interna en la empresa turística. Descripción de las actividades prácticas del tema n 5: CASOS PRÁCTICOS

PARTE III: El Proceso de recepción, reserva, elaboración de presupuestos y de costes

Denominación del tema n 6: LA HOSPITALIDAD COMO CREACIÓN DE VALOR TURÍSTICO.

Contenidos del tema n 6:

1. El cliente como valor principal de la empresa.
2. La calidad en el servicio turístico: el proceso de recepción y reserva.
3. La elaboración de presupuestos: los costes de la calidad.
4. Aspectos claves de un sistema de calidad.

Descripción de las actividades prácticas del tema n 6: CASOS PRÁCTICOS

PARTE IV: Los indicadores de gestión en las organizaciones turísticas

Denominación del tema n 7: LAS OPERACIONES EN EL SERVICIO TURÍSTICO

Contenidos del tema n 7:

1. La gestión de la producción y de las operaciones.
2. La productividad en la prestación de servicios turísticos: eficacia y eficiencia.
3. El concepto de empresa turística competitiva. Innovación y modernidad como fundamento de la empresa.

Descripción de las actividades prácticas del tema n 7: CASOS PRÁCTICOS

Denominación del tema n 8: INDICADORES DE GESTIÓN.

Contenidos del tema n 8:

1. Introducción.
2. Planificación de las operaciones en el turismo. Indicadores de gestión.
3. Modelos de gestión hotelera.
4. Indicadores de gestión medioambiental y desarrollo sostenible.

Descripción de las actividades prácticas del tema n 8: CASOS PRÁCTICOS

Actividades formativas*

Horas de trabajo del alumno por tema		Horas teóricas	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	PCH	LAB	ORD	SEM	TP	EP
1	15	5						5
2	15	5						5
3	15	5						5
4	20	2				3		5
5	20	2				3		5
6	20	2				3		5
7	20	2				3		5
8	20	2				3		5
Evaluación**	5	5						
TOTAL	150	30				15		105

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

PCH: prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes)

LAB: prácticas laboratorio o campo (15 estudiantes)

ORD: prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas (30 estudiantes)

SEM: clases problemas o seminarios o casos prácticos (40 estudiantes).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

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

Metodologías docentes*

** Indicar el número total de horas de evaluación de esta asignatura.

1. Metodología de aprendizaje activo: Clase interactiva.
 2. Método de aprendizaje inductivo: Estudio de casos y actividades.
 3. Método de aprendizaje Cooperativo/colaborativo: Trabajo en grupo.
- 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.
- 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.
- Aprendizaje a través del aula virtual. Descripción: 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 si y se desarrolla un plan de actividades formativas.
- Aprendizaje autónomo y trabajo en grupo.

Resultados de aprendizaje*

- RE1. Saber diseñar sistemas de gestión y control en organizaciones turísticas.
 RE2. Conocimiento y diseño de procesos de recepción, reserva, presupuestos, costes e indicadores de gestión.

Sistemas de evaluación*

1. Participar activamente en las clases, tanto teóricas como prácticas y completar la resolución de actividades.
2. Trabajo en equipo, seriedad, implicación y capacidad de búsqueda de información y de enfocar los problemas de manera holística.
3. Conocimientos adquiridos sobre la materia.

Se realizará una **prueba final** escrita, dirigida a valorar la comprensión y relación de los conceptos teóricos. La ponderación será del 70% sobre la calificación final (7 sobre 10). Además de esta prueba, se tendrá en cuenta la **realización de las tareas y prácticas** llevadas a cabo por los alumnos a lo largo del curso **como sistema de evaluación continua**, que serán solicitadas por el profesor. La ponderación de este apartado será del 30% sobre la calificación final (3 sobre 10). 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.

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)

- Aguirre, A.** Fundamentos de Economía y Administración de empresas. Pirámide. Madrid.
- Aguirre, A. Castillo, A. M. Tous, D.** Administración de Organizaciones en el entorno actual. Fundamentos y aplicaciones. Pirámide. Madrid.
- Bueno Campos, E.** Organización de empresas. Estructura, procesos y modelos. Pirámide.
- Bueno Campos, E.; Cruz Roche, L.; Durán Herrera, J.J.:** Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones empresariales. Pirámide. Madrid.
- Bueno, E. Morcillo, P.** La Dirección eficiente. Pirámide. Madrid.
- Camisión, C. Roig, S, Torcal, R.** Introducción a la Dirección y Organización de Empresas. Edit.AC.
- Certos, S. C.** Administración moderna. Pearson Educación.
- Chiavenato, I.** Administración de recursos humanos. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I.** Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill.
- Claver C., E. Gascó G., J. L. Llopis T., J.** Los Recursos Humanos en la Empresa: Un Enfoque Directivo. Cívitas.
- Claver C., E. Llopis T., J. Lloret Ll., M. Molina M., H.** Manual de administración de empresas. Cívitas..
- Daft, R. L.** Teoría y diseño Organizacional. Thomson Editores.
- Díez de C., J. Redondo, C. Barreiro, B. López, M^a A.** Administración de empresas. Dirigir en la sociedad del conocimiento. Pirámide.
- Donnelly, J. H. Gibson, J. L. Ivancevich, J. M.** Dirección y Administración de empresas. Addison-Wesley Iberoamericana. USA.
- García del J., J. Casanueva, C. :** Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Pirámide.
- García Moreno, S. M.** Organización y Administración de Empresas: una visión práctica. Esic.
- Gómez-Mejías, L. R. Balking, D. B. Cardy, R. L.** Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Pearson Educación.
- Gómez-Mejías, L. R. Balking, D. B.** Administración. McGraw-Hill.
- Grant, R. M.** Dirección estratégica: concepto, técnicas y aplicaciones. Cívitas.
- Hall, R.H.** Organizaciones: Estructura y Proceso. Prentice-Hall.
- Ivancevich, J.M. Lorenzi, P. Skinner, S.J.** Gestión. Calidad y Competitividad. Irwin.
- Jonson, G. Scholes, K.** Dirección Estratégica. Prentice-Hall.
- Koontz, H. Weihrich, H.** Administración. Una perspectiva global. McGraw-Hill.
- Koontz, H. O'donnel, C. Y Weihrich, H:** Elementos de Administración. McGrawHill. México.
- López Moreno, M.J.** Organización y Dirección de Empresas. Copycom.
- Mayo, A. Lank, E.** Las organizaciones que aprenden. Gestión 2000.
- Martín, I.** Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Pirámide.
- Mintzberg, H.** El Poder de la Organización. Ariel.
- Mintzberg, H. Quinn, J. B. Ghoshal, S.** El proceso Estratégico. Prentice-Hall.
- Navas López, J.E; Guerras Martín, L.A.** La Dirección Estratégica en la Empresa. Teoría y Aplicaciones". Cívitas.
- Renau, J.J. Menguzzato, M.:** La Dirección Estratégica de la empresa. Ariel.
- Robbins, S. P. Coulter, M.** Administración. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Schein, E.H.** La Cultura Empresarial y el Liderazgo. Plaza y Janés.
- Stoner, J. A. Freedman, R. E. Gilbert jr., D. R.** Administración. Prentice-Hall.
- Taylor, F.W.** Principios de la Administración Científica. Biblioteca de Empresa Orbis.

(*) Se consultará la última edición de la bibliografía que aparece referenciada

Otros recursos y materiales docentes complementarios

1. Medios y recursos impresos: documentos digitales, fotocopias, manuales, revistas, periódicos, etc.
 2. Medios y recursos audiovisuales: diapositivas, vídeos...
- Medios y recursos virtuales: Páginas webs, correo electrónico, campus virtual, etc.