



|   |  |                 |                 |                 |          |
|---|--|-----------------|-----------------|-----------------|----------|
| <b>Código - Asignatura</b>                  | <b>061208 – Introducción a la especialidad de dirección hotelera/turística</b> |                 |                 |                 |          |
| <b>Tipo</b>                                 | Obligatoria  | <b>Curso</b>    | 1º              |                 |          |
| <b>Bloque Temático</b>                      | Empresas y Servicios Turísticos  |                 | <b>Créditos</b> | 6 ECTS          |          |
| <b>Docente responsable de la asignatura</b> | [Nuria Louzao]   |                 |                 |                 |          |
| <b>Presencial</b>                           | 60 horas   | <b>Dirigido</b> | 40 horas        | <b>Autónomo</b> | 50 horas |

## BREVE DESCRIPCIÓN

Esta asignatura tiene por finalidad adentrarse al alumnado en el sector turístico y proporcionar una visión global de las diferentes organizaciones que lo conforman.

Desde la perspectiva del alojamiento se ofrece una aproximación al sistema de regulación, modalidades de alojamiento, sistemas de gestión, servicios y funciones que integran el sistema turístico.

Desde la óptica de la dirección turística el alumnado podrá conocer las diferentes organizaciones y empresas públicas y / o privadas existentes en el sector, así como los perfiles profesionales que las integran y sus funciones.

Esta asignatura le proporciona al alumnado una sólida base para poder desarrollar su carrera profesional en el sector, a través del conocimiento de las salidas profesionales y los perfiles requeridos en los diferentes ámbitos

Breve descripción de la asignatura. |

## COMPETENCIAS BÁSICAS

CB04- Que el alumnado pueda transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

## COMPETENCIAS GENERALES

CG03- Tener iniciativa y espíritu emprendedor.

CG05- Trabajar en equipo.

CG06- Orientarse al cliente.



## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

---

CE03- Comprender el sistema turístico mundial y el carácter de las características de sus componentes.

CE14- Identificar y gestionar los aspectos internos, funciones y procesos operativos de las unidades de negocio turísticas.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

1. Comprender las diferentes dimensiones del turismo y su desarrollo dentro de una concepción sistémica: principios y fundamentos del turismo global.
2. Conocer los conceptos básicos del turismo, sus diferentes dimensiones e interrelaciones, comprendiendo su importancia como motor de desarrollo de las sociedades humanas.
3. Conocer el funcionamiento a nivel general de la estructura turística mundial.
4. Saber abordar el turismo desde una perspectiva histórica hasta el momento actual.
5. Conocer las diferentes tipologías de consumidores y la evolución de sus necesidades y expectativas.
6. Conocer los diferentes tipos de espacios y destino turísticos, su valoración y sus factores condicionantes.
7. Manejar fuentes de información relacionadas con el turismo y lectura y comprensión de textos jurídicos.
8. Conocer los diferentes productos y destino, especialmente aquellos con una visión innovadora y sostenibles en el medio donde se desarrollan.

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

---

### **PARTE 1. INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN TURÍSTICA**

1. **Introducción al fenómeno turístico**
  1. Concepto, definiciones
  2. Un recorrido histórico del turismo
  3. Organizaciones, instituciones y asociaciones turísticas
2. **El fenómeno turístico contemporáneo**
  1. Incidencia económica
  2. Incidencia social y cultural
  3. Incidencia medioambiental
  4. Incidencia tecnológica
3. **Turismo y Territorio**
  1. Destinos turísticos
    1. Definición y descripción de un destino turístico
    2. Tipologías de destinos turísticos



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grado de Turismo  
Curso [2024/25]

3. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales
2. Interacción del turismo con el territorio
  1. Infraestructuras y equipamiento
  2. Introducción a la movilidad, análisis e interacciones
  3. Sistemas de transporte y accesibilidad
4. **Agentes del turismo**
  1. La demanda turística: factores, motivaciones y su papel en la dinamización turística
  2. La oferta turística: el tejido empresarial del sector turístico
  3. Agentes principales de un destino
5. **La gestión turística**
  1. Ámbitos de gestión turística. De lo local a lo global.
  2. Nuevos modelos de gestión turística: ventajas e inconvenientes
  3. La gestión turística en un mundo digital
6. **El ecosistema empresarial del sector turístico (1)**
  1. Empresas y servicios turísticos
  2. Tipologías
  3. Origen, evolución y desarrollo
  4. Estructura organizativa de las empresas turísticas
7. **Empresas de intermediación**
  1. Origen, evolución y desarrollo.
  2. Intermediarios de Turismo de Ocio.
  3. Agencias de viajes presenciales y OTAS. Metabuscadors.
  4. Empresas de Turismo Activo
  5. Intermediarios Profesionales de Turismo: Viajes de Negocios y Eventos de Negocios.
8. **Empresas de transporte**
  1. Origen, evolución y desarrollo. Liberalización del sector.
  2. Transporte aéreo. Regulares, charters, CBC. Alianzas. GDS y NFC
  3. Transporte ferroviario. Trenes turísticos y trenes de alta velocidad.
  4. Transporte marítimo. Ferries y cruceros.
  5. Transporte de tierra. Autobuses, Rent-a-car y VTC.
9. **Empresas de servicios de información y promoción turística**
  1. Oficinas de Turismo y Convention Bureau
  2. Servicios de guianza
  3. Promoción turística

## PARTE 3. INTRODUCCION A LA ESPECIALIDAD DE DIRECCION HOTELERA

## 8. El ecosistema empresarial del sector turístico (2)

### 1. Tipología de empresas hoteleras

1. Tipología de alojamientos turísticos
2. Legislación y clasificación hotelera
3. Modelos de gestión hotelera, tipos, ventajas e inconvenientes

### 2. Estructura organizativa de una empresa hotelera

1. Elementos empresariales
2. Teoría de objetivos y estrategias empresariales
3. Negocios y tipología de organigramas dentro de un hotel
4. Las principales áreas de gestión hotelera

### 8.3. Los diferentes departamentos y áreas de un hotel

1. *Area de Alojamiento (estructura organizacional, tareas y funciones, relación interdepartamental y glosario)*

*Departamento de Recepción*

*Departament de Consergeria*

*Departament de Guest Services*

*Departament de Guest Relations*

*Departament de Pisos y Lavandería*

*Departamento de Mantenimiento*

2. *Area Comercial (estructura organizacional, tareas y funciones, relación interdepartamental y glosario)*

*Departamentos de Ventas y Marketing*

*Departamento MICE*

*Departamento de Reservas*

3. *Area de Restauració (estructura organizacional, tareas y funciones, relación interdepartamental y glosario)*

*Departamentos de Sala y Banquetes*

*Departamentos de Cocina y Economato*

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

---

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Actividades detalladas en el siguiente apartado



## SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

**Evaluación Continua:** el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

**Evaluación Única:** aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura

La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

| Actividades    | Tipo       | Continuada  | Única       | Semana de entrega |
|----------------|------------|-------------|-------------|-------------------|
| Actividad 1 DH | Individual | 10%         | 5%          | 4ª semana         |
| Actividad 2 DH | Grupal     | 20%         | 15%         | 13ª semana        |
| Actividad 1 DT | Individual | 10%         | 5%          | 10ª semana        |
| Actividad 2 DT | Grupal     | 20%         | 15%         | Última semana     |
| Examen Final   | Individual | 40%         | 60%         | Semana de examen  |
| <b>Total</b>   |            | <b>100%</b> | <b>100%</b> |                   |

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de "5", siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de "4" para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.



## **Revisión y Reevaluación de la Asignatura**

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

CUENCA, M. (2001). Ocio y Desarrollo. Potenciales del ocio para el desarrollo humano. Instituto de Estudios de Ocio. Instituto de Estudios de Ocio. Bilbao. Universidad de Deusto.

EVANS, N., CAMPBELL, D. Y STONEHOUSE, G. (2008). Gestión estratégica del turismo. Ed. Síntesis. Madrid.

GARRIDO, S. Y PEREZ GOROSTEGUI, E. (2005). Manual básico de administración de empresas para estudio de turismo. Ed. Areces. Madrid.

HALL, M., LE-KLAHN, D. & RAM, Y. (2017). Tourism, Public Transport and Sustainable Mobility (Tourism Essentials). Channel View Publications, United Kingdom.

HALL, C. M., PRAYAG, G., & AMORE, A. (2017). Tourism and resilience: Individual, organisational and destination perspectives. Channel View Publications, United Kingdom.

JIMENEZ ABAD, C. (2005). Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Thomson Ed. Madrid.

OMT. VV AA (1998) Introducción al turismo. Publicado por la Organización Mundial del Turismo. 1.ª Edición, Madrid

PARRA, E. Y CALERO, F. (2006). Gestión y dirección de empresas turísticas. Ed. McGraw Hill. Madrid. Picazo, C. (2008) Asistencia y guía a grupos. Ed. Síntesis. Madrid.

PUERTAS, X. (2011). La animación turística. La mediación del ocio es establecimientos de alojamiento turístico: El GRO.DEA depositado en el Instituto de Estudios de Ocio. Universidad de Deusto, Bilbao.

RODRÍGUEZ, J.M. (2009) Nuevas tendencias y retos en el sector turismo. Madrid, Editorial Delta Publicaciones.



TRIBE, J. (2000). Economía del ocio y el turismo. Madrid. Editorial Síntesis.  
GO, F. and WELCH, P., (1991): «Competitive Strategies for the International Hotel Industry», The Economist Intelligence Unit, Special Report N° 1180, London.  
YEOMAN, I., & MCMAHON-BEATTIE, U. (Eds.) (2020). The future past of tourism: Historical perspectives and future evolutions. Channel View Publications, United Kingdom.  
WTO, (1992): Tourism Trends to the Year 2000 and Beyond, Madrid.

#### ESPECIALIDAD DIRECCIÓN HOTELERA

Baum, T. (2019) Does the hospitality industry need or deserve talent?, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 31 No. 10, pp. 3823-3837.  
Bottorff, T. (2013). Hospitality management: a guide to key reference Works. Rosen College of Hospitality Management Library, University of Central Florida, Orlando, Florida, USA

Blasco, A. (2006). “Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración”. Editorial Síntesis. Madrid.

Lashley, C. (2018). Hospitality Management. The SAGE Handbook of Tourism Management: Applications of Theories And Concepts to Tourism. 2018, p328-343.

Rodríguez Antón, J.M., Alonso Almeida, M.; (2018). “Organización y Dirección de Empresas Hoteleras”. Editorial Síntesis. Madrid.

Talón Ballester, P., González Serrano, L. (2002). “Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos”. Editorial Síntesis. Madrid.

Talón Ballester, P., González Serrano, L.; Rodríguez Antón, J.M.(2016). “Fundamentos de Dirección Hotelera. Volumen 1: Análisis sectorial y organización departamental hotelera”. Editorial Síntesis. Madrid

Talón Ballester, P., Gonzalez Serrano, L.; Rodríguez Antón, J.M. (2016). “Fundamentos de Dirección Hotelera. Volumen 2: Comercialización, Revenue Management, Calidad y Finanzas”. Editorial Síntesis. Madrid.

Decret 75/2020 del 4 d'agost de Turisme de Catalunya. Departament d'Empresa i Coneixement. Extret de <https://portaldogc.gencat.cat/utisEADOP/PDF/8195/1808612.pdf> |