



Codi - Assignatura	061211 - Competències clau en negocis turístics				
Tipus	Obligatòria			Curs	1r
Bloc Temàtic	Organització d'empreses i gestió de les persones			Crèdits	3 ECTS
Docent responsable de l'assignatura		Kelly Robledo Dioses			
Presencial	30 hores	Dirigit	20 hores	Autònom	25 hores

BREU DESCRIPCIÓ

El Turisme necessita professionals que, a més de comptar amb coneixements sòlids sobre el sector, siguin proactius, innovadors, oberts al canvi i al món, i sobretot crítics. En tractar-se d'un sector de contacte constant amb el públic i amb els territoris, els seus professionals han d'enfrontar els reptes de la seva labor amb una formació integral i ètica que els permeti generar un impacte positiu en la societat.

Per tant, el desenvolupament d'aquesta assignatura pretén traslladar als alumnes la importància de gestionar actituds, coneixements i habilitats significatives per a la gestió dels seus estudis universitaris i, sobretot, pretén educar-los per a aquelles decisions que afectin el seu futur com a professionals del sector turístic.

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

CB04- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.

COMPETÈNCIES GENERALS

CG03- Tenir iniciativa i esperit emprenedor.

CG04- Tenir compromís ètic.

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE09- Conèixer i utilitzar les tecnologies de la informació i els sistemes de gestió de la informació en turisme.



RESULTATS D'APRENENTATGE

1. Comprendre la importància de les competències directives per a la direcció, organització i lideratge d'equips en empreses i organitzacions turístiques.
2. Realitzar propostes d'emprenedoria en el sector turístic amb una visió innovadora, prospectiva i proactiva al caràcter dinàmic i evolutiu del turisme i la societat de l'oci.
3. Comprendre la importància dels actors polític-administratius turístics per a la creació i desenvolupament de projectes d'emprenedoria.
4. Conèixer els principis bàsics de la direcció i gestió d'empreses.
5. Conèixer els conceptes i eines més actuals de planificació, organització, direcció, coordinació i control.
6. Planificar, organitzar, dirigir, coordinar i controlar els diferents departaments de les empreses turístiques.
7. Configurar una estructura organitzativa flexible que s'adapti a les condicions de l'entorn.

CONTINGUTS TEMÀTICS

1. INTRODUCCIÓ ALS CONCEPTES CLAU
 - 1.1. Conceptualització del terme *competència*
 - 1.2. Competències personals i socials
 - 1.3. Competències clau del professional en Turisme: cognitives, procedimentals i actitudinals.
2. COMPETÈNCIES PROCEDIMENTALS: EL SABER FER
 - 2.1. Competència idiomàtica
 - 2.2. Competència comunicativa
 - 2.3. Competència mediàtica i informacional
 - 2.4. Storytelling
 - 2.5. Competència tecnològica en el sector turístic
 - 2.6. Competències administratives i de direcció en Turisme
3. COMPETÈNCIES ACTITUDINALS: L'ÉSSER
 - 3.1. Intel·ligència emocional
 - 3.2. Pensament crític
 - 3.3. Empatia i relació amb altres
 - 3.4. Motivació, iniciativa i proactivitat
 - 3.5. Creativitat i innovació
 - 3.6. Presa de decisions i resolució de problemes
 - 3.7. Treball en equip i lideratge
 - 3.8. Valors i compromís ètic



- 3.9. Gestió del canvi
- 3.10. Orientació de servei al client

4. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

- 4.1. Compromís i disciplina
- 4.2. Gestió del temps i productivitat
- 4.3. Organització i planificació
- 4.4. Capacitat d'aprendre
- 4.5. Capacitat per a la recerca
- 4.6. Networking
- 4.7. Negociació

5. COMPETÈNCIES INTERCULTURALS: CROSS-CULTURAL MANAGEMENT

- 5.1. Cultura i relacions personals
- 5.2. Cultura i treball en equip
- 5.3. Cultura i negocis

ACTIVITATS FORMATIVES

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen un ampli ventall d'accions diferents a fi de donar resposta a l'assoliment de les competències assignades, i que impliquen el desenvolupament de diferents tipus de capacitats referides a l'aprenentatge de processos i aplicabilitat d'actituds dins de l'entorn de les organitzacions a partir de les activitats següents:

- Classes expositives
- Estudis de casos
- Debat dirigit
- Exercis pràctics
- Aprenentatge basat en problemes

SISTEMA D'AVALUACIÓ

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

Avaluació Contínua: el procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.



Avaluació Única: aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

Per acollir-se a aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.

La planificació de les activitats d'avaluació serà pública pels estudiants des de la data d'inici de l'assignatura.

Activitats	Tipus	Continuada	Única	Setmana d'entrega
Participació activa	Individual	10%	-	-
Activitat 1	Individual/grupal	10%	10%	4ª setmana
Activitat 2 (final): lliurament memòria	Grupal	20%	20%	11ª setmana
Activitat 2 (final): presentació	Grupal	20%	20%	Setmana de presentacions finals
Prova Final	Individual	40%	50%	Setmana de proves finals
Total		100%	100%	

Per aprovar l'assignatura és requisit indispensable haver obtingut una nota final mínima de "5", sempre i quan l'estudiant hagi realitzat la/es prova/es individual/s establerta/es a l'assignatura. Aquesta/es prova/es o treball/s final/s han d'estar qualificades amb un mínim de "4" per a poder calcular la mitjana de totes les activitats d'avaluació realitzades durant el curs.

Revisió i Reavaluació de l'Assignatura

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una reavaluació d'assignatura serà imprescindible haver obtingut una qualificació final de l'assignatura entre "4-4,9", i haver-se presentat a la/es prova/es o treball/s final/s individual/s del curs.



El procés de reavaluació només implicarà modificació de l'acta de qualificació final en el cas que la nova prova d'avaluació sigui aprovada i, en qualsevol cas, la qualificació màxima serà de "5". Aquesta qualificació farà mitjana amb la resta de qualificacions de les activitats d'avaluació que hagi realitzat l'estudiant durant el període lectiu corresponent, tenint en compte els percentatges establerts en cada assignatura, configurant la nota final de l'assignatura.

FONTS D'INFORMACIÓ

Aldaz Hernandez, S. M., Guerrero Vaca, D. M., Cejas Martinez, M. F., & Pacheco Sanunga, H. G. (2023). Job skills in the tourism sector: a model of vocational training. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 27(119), 41–51. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.705>

Bermúdez, L. & González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico*, 8(15), 95-110. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199018964006.pdf>

Bisquerra, R. & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. <https://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>

Bulger, M., & Davison, P. (2018). The Promises, Challenges, and Futures of Media Literacy. *Journal of Media Literacy Education*, 10(1), 1-21. <https://doi.org/10.23860/JMLE-2018-10-1-1>

Chibás Ortiz, F. & Novomisky, S. (2022). *Navegando en la infodemia con AML: alfabetización mediática e informacional*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381840>

Covey, S. (2020). *Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva*. Editorial Planeta.

Fisher, A. (2001). *Critical Thinking. An Introduction*. Cambridge University Press.

Goleman, D. (2013). *Leadership: The power of Emotional Intelligence*. Ediciones B.

Goleman, D. (2010). *Emotional Intelligence*. Ediciones Kairós.

Handy, C. (2005). *La organización por dentro: por qué las personas y las organizaciones se comportan como lo hacen*. Deusto.

Maxwell, J. (2011). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo*. Grupo Nelson.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PROGRAMA
Grau de Turisme
Curs 2024/25

Rivas García, R. M., Cardoso Espinosa, E. O., & Cortés Ruiz, J. A. (2019). Proposal of Professional Competencies in Tourism from the employer's approach. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(18), 195–214. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>

Robledo Dioses, K., Atarama Rojas, T., & López-Hermida Russo, A. (2019). Storytelling as a tool for internal communication: a proposed management model. *Cuadernos de Gestión*, 20(1), 137–154. <https://doi.org/10.5295/cdg.170755kr>

Sarriego, I. & Mazarrasa, K. (2020). Key competences for cultural awareness and social skills in the tourist industry. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 3(1), 469-488. <https://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/153> |