

FICHAS DE ASIGNATURAS

CENTRO ADSCRITO	ESCUELA UNIVERSITARIA ADSCRITA DE RELACIONES LABORALES, TRABAJO SOCIAL Y TURISMO DE JEREZ
----------------------------	---

	CÓDIGO	NOMBRE
ASIGNATURA	730	Gestión de Empresas Turísticas de Alojamiento e Intermediación
TITULACIÓN		Diplomatura en Turismo
DEPARTAMENTO		Ciencias Económicas e Informática

PROFESORES	<p>Dña. Olga Rodríguez Flores Dña. Manuela García Jarilo Dña. M^a del Carmen González Bejarano (Aula de Algeciras) Dña. M^a Luz Rodríguez Domínguez (Aula de Algeciras)</p>
OBJETIVOS	<p>OBJETIVOS GENERALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento por parte del alumno del importante papel que desarrollan las agencias de viajes en la actividad turística. • En cuanto a las empresas de alojamiento, ampliar los conocimientos básicos desarrollados por el alumnado con respecto a la organización y la operatividad en las empresas turísticas adquiridos en el primer curso. • Analizar la gestión de empresas turísticas, enfocadas al mundo actual de las empresas del sector. <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las funciones propias de las agencias de viajes dentro de la actividad turística: asesora, mediadora y productora. 2. Tipos de servicios que se ofrecen en las agencias de viajes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características generales del mercado que demanda y oferta dicho producto. ▪ Modalidades de cada servicio turístico, principales proveedores y marcas. ▪ Fuentes de información utilizadas por las agencias de viajes. ▪ Modalidades de reserva. ▪ Explicación de los precios de hoteles, tarifas aéreas, tarifas de ferrocarril, etc. 3. Analizar la función económico-financiera de la empresa hotelera y algunos de los modelos para su viabilidad general, así como la rentabilidad puntual de productos. 4. Aplicar las fases en el desarrollo de un estudio de viabilidad de un proyecto hotelero. 5. Concienciar al alumnado de la importancia de los objetivos presupuestarios en las empresas turísticas y su seguimiento. 6. Reconocer el papel que juega en esta industria la restauración en sus

	<p>diversas formas, como producto diferenciado de los alojamientos.</p> <p>7. Calcular y controlar costes en las distintas áreas de servicios de la industria hotelera.</p> <p>8. Conocer las exigencias de la administración en materia de prevención de incendios y seguridad.</p>
<p>PROGRAMA</p>	<p><u>TEMA 1: FUNDAMENTOS SOBRE EL TURISMO Y LAS AGENCIAS DE VIAJES</u></p> <p>1.1.- Evolución de la actividad viajera. 1.2.- Evolución turística española. 1.3.- Concepto de agencia de viajes. 1.4.- Evolución de las agencias de viajes. 1.5.- Funciones de las agencias de viajes: asesora, mediadora y productora. 1.6.- Tipos de agencias de viajes: TTOO, mayoristas, minoristas, emisoras, receptoras, especializadas, in-plant, en franquicia, virtuales, etc. 1.7.- Principales agencias de viajes en España: a) españolas. b) extranjeras que operan en España. 1.8.- Características de la profesión del agente de viajes.</p> <p><u>TEMA 2: PRINCIPALES REGULACIONES QUE AFECTAN A LAS AGENCIAS DE VIAJES</u></p> <p>2.1.- Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios 26/1984, de 19 de Julio. 2.2.- Ley del IVA. 2.3.- Ley de viajes combinados 21/1995, de 6 de Julio. 2.4.- Disposiciones de las Comunidades Autónomas. 2.5.- Asociaciones Internacionales de Agencias de Viajes. 2.6.- Grupos de Gestión y/o comercialización. 2.7.- Asociaciones profesionales.</p> <p><u>TEMA 3: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS</u></p> <p>3.1.- Conceptos básicos sobre oferta, servicio y producto turístico. 3.2.- Elementos de los servicios ofertados en las agencias de viajes. 3.3.- Elementos de los productos turísticos ofertados por las agencias de viajes. 3.4.- Los recursos turísticos. 3.5.- Elementos suplementarios del producto turístico. El "valor añadido" de los agentes de viajes. 3.6.- Clasificación general de los productos turísticos. 3.7.- Peculiaridades de los servicios y productos turísticos. 3.8.- Expectativas básicas de la demanda viajera versus normas de calidad mínimas en servicios y productos turísticos. - Expectativas sobre el servicio de la agencia de viajes. - Expectativas sobre el producto viaje. - Expectativas sobre el desarrollo del viaje. 3.9.- El proceso de gestión de la oferta - Analizar la oferta</p>

- Diagnóstico sobre la oferta
- Decisiones y Objetivos sobre oferta
- 3.10.- Política de Compras.
- 3.11.- Política de competencia.
- 3.12.- Política de precios.
 - Peculiaridades sobre los precios de los servicios turísticos.
 - Criterios para establecer los precios en las agencias de viajes.
 - Estrategias de precios.
 - Estrategias de descuentos.

TEMA 4: LA OFERTA DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

- 4.1.- Características generales de este mercado.
- 4.2.- Situación general en España. Clasificación.
- 4.3.- Modalidades de servicios y productos ofertados por las agencias de viajes.
- 4.4.- Tipos de alojamiento
 - Hoteles clásicos
 - Hoteles modernos
 - Hoteles vacacionales
 - Villas de vacaciones
 - Alojamientos singulares
 - Balnearios
 - Alojamientos de carretera, campings, establecimientos extra-hoteleros, time-sharing, alojamientos semi-comerciales.
- 4.5.- Cadenas hoteleras.
- 4.6.- Fuentes de información.
- 4.7.- Organización del servicio de alojamiento:
 - El alojamiento ofertado como un servicio suelto.
 - El alojamiento como un servicio incluido en un viaje.
 - El producto "Estancias".
 - El producto "Talonario de Bonos para noches de hotel".
- 4.8.- Operativa de reserva.
 - Reservas individuales
 - Reservas para grupos.
 - Reserva para cupos o contingentes.
 - Datos que hay que transmitir en las reservas.
 - Terminología y abreviaturas técnicas en alojamiento.
 - Vías posibles para solicitar las reservas de alojamiento.
- 4.9.- Relaciones entre los hoteles y las agencias de viajes.
- 4.10.- Organismos hoteleros.
- 4.11.- La Restauración.

TEMA 5: LA OFERTA DEL TRANSPORTE AÉREO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

- 5.1.- Características generales de este mercado.
- 5.2.- Evolución histórica del transporte aéreo comercial.
- 5.3.- Situación general en España
 - Aeropuertos españoles.
 - Compañías aéreas españolas
- 5.4.- Modalidades de servicios y productos ofertados por las agencias de viajes.
- 5.5.- Acuerdos y regulación del tráfico aéreo.
- 5.6.- IATA
- 5.7.- Compañías aéreas: tipos de vuelos y servicios.

- 5.8.- Aeropuertos del mundo
- 5.9.- Tipos de aviones comerciales
- 5.10.- Fuentes de Información
- 5.11.- Determinación de las tarifas aéreas.
- 5.12.- Clasificación de las tarifas aéreas.
- 5.13.- Estructura de las tarifas aéreas.
- 5.14.- Tipos de tarifas aéreas según requisitos de venta y uso.
- 5.15.- Tarifas domésticas españolas y sus descuentos
- 5.16.- Operativa de reserva en el transporte aéreo
 - Por teléfono o fax a "Air Brokers" o a cada compañía aérea.
 - Por GDS.
 - Reservas para pasajeros especiales
 - Gastos de anulación de las reservas.
- 5.17.- Beneficios y Comisiones.
- 5.18.- El billete aéreo.
 - Emisión de los billetes aéreos.
 - Liquidación De los billetes aéreos (BSP).
- 5.19.- Otros documentos utilizados en el transporte aéreo
 - MCO
 - PTA
 - CCCF
 - Emisión con TKT
- 5.20.- Equipajes y transporte de animales.

TEMA 6: LA OFERTA DEL FERROCARRIL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

- 6.1.- Características generales de este mercado.
- 6.2.- Situación general en España.
- 6.3.- Modalidades de servicios y productos ofertados por las agencias de viajes.
- 6.4.- Tipos de trenes españoles.
 - Trenes de cercanías.
 - Trenes regionales.
 - Grandes líneas
 - AVE
 - Semi-alta velocidad
 - Trenes internacionales con salida desde España
- 6.5.- Trenes turísticos españoles.
 - Al-Andalus Expreso
 - Transcantábrico.
- 6.6.- Trenes Internacionales.
- 6.7.- Trenes turísticos en otros países.
 - Venice-Simplon-Orient Express
 - The Royal Scotsman
 - Transiberiano y Bolshoi Express
- 6.8. Fuentes de Información
- 6.9.- Tarifas ferroviarias
- 6.10.- Operativa de reserva.

TEMA 7: LA OFERTA DE SERVICIOS ACUÁTICOS

- 7.1.- Características generales de este mercado
- 7.2.- Situación general en España
- 7.3.- Modalidades de servicios y productos ofertados por las agencias de viajes.
- 7.4.- Características principales de los puertos.
- 7.5.- Características principales de los barcos.

- 7.6.- Principales compañías marítimas y sus líneas
- 7.7.- Cruceros.
- 7.8.- Fuentes de información
- 7.9.- Servicios y productos: operativa de reserva y venta

TEMA 8: LA OFERTA DE SERVICIOS POR CARRETERA

- 8.1.- Características generales de este mercado.
- 8.2.- Situación general en España.
- 8.3.- Modalidades de servicios y productos ofertados por las agencias de viajes.
- 8.4.- Principales líneas españolas. Operativa de reservas.
- 8.5.- Circuitos terrestres en Autocar.
 - Modalidades de circuito.
 - Diseño y organización.
 - Cotización.
- 8.6.- Alquiler de automóviles.
 - Principales compañías de alquiler de automóviles.
 - Servicios y tarifas. Fuentes de información.
 - Operativa de reserva. Documentación.

TEMA 9: LOS SEGUROS TURÍSTICOS

- 9.1.- Características de este mercado.
- 9.2.- Principales aseguradoras.
- 9.3.- Operativa de reserva y emisión de documentación.

TEMA 10: LA OFERTA DE VIAJES PROFESIONALES EN LAS AGENCIAS DE VIAJES.

- 10.1.- Características generales de este mercado.
 - Situación general en España.
- 10.2.- Los viajes profesionales: un objetivo del sector turístico.
- 10.3.- Perfil del viajero profesional.
- 10.4.- Características de la oferta organizada por las agencias de viajes:
 - Viajes de empresa.
 - Viajes de vacaciones para grupos de empresa.
 - Viajes de incentivo.
 - Viajes a Ferias y Exposiciones.
- 10.5.- Características específicas del mercado de reuniones.
 - Elección de la ciudad sede de la reunión.
 - OPCs
 - Los Convention Bureau
- 10.6.- Principales tipos de Reuniones.
 - Congresos.
 - Conferencias.
 - Convenciones.
 - Otros.
- 10.7.- Proceso de Organización de un Congreso.
- 10.8.- Ferias especializadas en el mercado de reuniones.
- 10.9.- Organismos Internacionales y Nacionales.

TEMA 11.- LA DIRECCIÓN HOTELERA:

- 11.1. Introducción al mundo actual hotelero.
- 11.2. Funciones y tareas básicas de la dirección.
- 11.3. La Dirección por objetivos.
- 11.4. Objetivos de la empresa.

TEMA 12.- GESTIÓN DE COMPRAS:

- 12.1. Determinación de competencias.
- 12.2. Política y Gestión de compras.
- 12.3. Control físico de las compras.
- 12.4. La negociación con los proveedores.

TEMA 13.- GESTIÓN DE ALMACÉN:

- 13.1. El almacén y la gestión de stocks.
- 13.2. El coste de las materias almacenadas.
- 13.3. El control del economato.

TEMA 14.- ANÁLISIS DE COSTES EN RESTAURACIÓN:

- 14.1. Definición y clasificación de los costes.
- 14.2. Estructura de los costes en restauración.
- 14.3. Diversos métodos de valoración.
- 14.4. Costes en Cocina y Restaurante.
- 14.5. Costes en Bar y Bodega.
- 14.6. Costes en otros departamentos de restauración.

TEMA 15.- NEGOCIACIÓN DE TARIFAS:

- 15.1. Evolución y tendencias de la oferta y la demanda hotelera.
- 15.2. Globalización de Tarifas.
- 15.3. Estudio de la competencia.
- 15.4. Políticas y estrategias en la fijación de precios.
- 15.5. Contratos y/o acuerdos con TT.OO, AA.VV, Centrales de Reservas, Talonarios, Organismos Públicos y empresas.
- 15.6. Revisión y control aplicación tarifas.

TEMA 16.- PRESUPUESTO, CONTROL Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:

- 16.1. Los presupuestos.
- 16.2. Elaboración del presupuesto.
- 16.3. El Control presupuestario.
- 16.4. Análisis y Resultados parciales.

TEMA 17.- SISTEMAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN HOTELES:

- 17.1. Concepto y Planificación de seguridad.
- 17.2. Principios de organización de la seguridad.
- 17.3. Requisitos de la administración en materia de prevención de incendios.
- 17.4. Prevención de riesgos laborales en Hostelería.

TEMA 18.- PREPARACIÓN Y RENTABILIZACIÓN DE LA ASISTENCIA A

<u>FERIAS Y WORK-SHOPS</u>
18.1. Introducción al mundo ferial. 18.2. Tipología y clasificación. 18.3. Las ferias como herramienta de marketing. 18.4. Planificación y Estudio de la rentabilidad.

ACTIVIDADES	TIPO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ESPACIOS NECESARIOS	CDTOS	HORAS	GRUPOS DE ACTIVIDAD
	Clases de teoría en aula	Lección Magistral	Aula equipada con ordenador y cañón de proyección.	6	60	2
	Clases Prácticas en aulas	Conferencias por parte de profesionales del sector turístico.	Aula.	1	10	2
		Realización de supuestos prácticos de - reservas hoteleras a través de todas sus modalidades, - billeteaje aéreo, - billetes ferroviarios, - billeteaje de transporte acuático. - gestión de compras y almacenamiento, control de costes de restauración y alojamiento, etc.		7	70	2
	Prácticas en aulas de informática	Conocimiento a través de diversas páginas de internet de la oferta y fórmula de comercialización de las agencias virtuales, agencias tradicionales, hoteles, resorts, etc.	Aula de informática.	1	10	2
	Exámenes	Realización de las pruebas escritas.	Aula con capacidad suficiente para las pruebas escritas.	2	3	6

METODOLOGÍA	<p>Se impartirán clases teórico-prácticas, de forma que aquellos conocimientos que los agentes de viajes aprenden por la repetición en la práctica de su trabajo, al alumno le pueda resultar más fácil de asimilar. Se realizarán supuestos prácticos en clase para trabajarlas individualmente ó en equipo.</p> <p>El programa se desarrollara en base a los distintos textos señalados en la bibliografía y complementados ampliamente por las explicaciones, documentos facilitados por el profesor.</p> <p>En las clases teóricas se utilizará el método expositivo con apoyo de proyecciones a través de cañón y presentaciones de power point y material videográfico.</p> <p>Para las clases prácticas se realizarán ejercicios y supuestos prácticos que se completarán con las actividades complementarias que podrían consistir en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visitas a empresas u organizaciones turísticas. 2. Conferencias y Seminarios. 3. Comentarios sobre textos turísticos.
--------------------	---

<p>CRITERIOS Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN</p>	<p>La asignatura podrá superarse mediante la realización de los exámenes finales correspondientes.</p> <p>Al finalizar el temario correspondiente a la parte de agencias de viajes (el primer cuatrimestre), se realizará un examen parcial eliminatorio. El alumno que no supere este examen parcial, deberá presentarse al final con esta parte de la asignatura.</p> <p>El contenido del examen se basará en la materia del programa de la asignatura y constará de tres partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntas tipo test, cuya ponderación en la nota final es del 35%, debiendo el alumno alcanzar en esta parte un 3 sobre 10 para superarla y así corregir el resto del examen. • Supuesto/s prácticos, con la ponderación de un 45% sobre la nota final, debiendo alcanzar un mínimo de 4 sobre 10 para superar esta parte. • Preguntas de desarrollo y/o trabajos diversos a exponer ante el profesor con un valor máximo del 20% de la nota final.
<p>RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - González Serrano, Lydia, Talón Ballestero, Pilar (2002). Dirección Hotelera: operaciones y procesos. Ed. Síntesis S.A., Madrid. - Isabel Albert Piñole (1999). Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, S.A., Madrid. - J.Cerra, J.A. Dorado, D. Estepa, P.E. García (1994). Gestión de producción de alojamientos y restauración. Ed. Síntesis, Madrid. - Juan R. Mestres Soler (1995). Técnicas de Gestión y dirección hotelera. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona. - Jesús Felipe Gallego (1993). Principios generales para la dirección de establecimientos hoteleros. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España, Madrid. - Jesús Felipe Gallego (1996). Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España, Madrid. - José A. Dorado, Javier Cerra (1998). Manual de Recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis, Madrid.
<p>NÚMERO DE CRÉDITOS ECTS</p>	<p>15</p>