

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2025/2026

Identificación y características de la asignatura					
Código	503053				
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				
Módulo	7				
Materia	Control y Gestión de Servicios Turísticos				
Carácter	Optativa	ECTS	6	Semestre	7º
Profesorado					
Nombre	Despacho		Correo-e		
Elide Di Clemente	38		ediclemente@unex.es		
Área de conocimiento	Organización de Empresas				
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología				
Profesor/a coordinador/a (si hay más de uno)					
Competencias / Resultados de aprendizaje					
COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES					
CG1 - Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.					
CG10 - Capacidad de innovación.					
CG11 - Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas.					
CG12 - Habilidades de aprendizaje que permitan al estudiante aprender de los problemas y le motiven a seguir una formación continua.					
CG13 - Motivación por la calidad.					
CG14 - Capacidad de organización personal. Gestión del tiempo.					
CG15 - Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.					
CG2 - Capacidad de análisis y de síntesis.					
CG3 - Capacidad de plantear y defender soluciones.					
CG4 - Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito del turismo.					
CG6 - Capacidad para trabajar en equipo.					
CG7 - Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora					
CG8 - Capacidad para trabajar en entornos de presión.					
CG9 - Potenciar un compromiso ético con el trabajo					
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 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.

CE: Competencias Específicas

CE11 - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento (CLBT20).

CE12 - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración (CLBT21).

CE15 - Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación (CLBT22).

CE22 - Gestionar los recursos financieros (CLBT10).

CE3 - Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). en los distintos ámbitos del sector turístico (CLBT24).

CE7 - Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas (CLBT14).

Contenidos

Descripción general 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

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: CASOS PRÁCTICOS

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: CASOS PRÁCTICOS

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 4: EL DISEÑO ORGANIZATIVO EN LA EMPRESA TURÍSTICA

Contenidos del tema 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 4: CASOS PRÁCTICOS

Denominación del tema 5: LA HOSPITALIDAD COMO CREACIÓN DE VALOR TURÍSTICO.

Contenidos del tema 5:

1. Dirección de individuos y grupos en la empresa turística.
2. Motivación de los empleados en la empresa turística.
3. El liderazgo en la empresa turística.

Descripción de las actividades prácticas del tema 5: CASOS PRÁCTICOS

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

Denominación del tema 6: LA CALIDAD EN EL SISTEMA TURÍSTICO Y EL CLIENTE.

Contenidos del tema 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 6: CASOS PRÁCTICOS

PARTE IV: Los indicadores de gestión en las organizaciones turísticas

Denominación del tema 7: LAS OPERACIONES EN EL SERVICIO TURÍSTICO

Contenidos del tema 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 7: CASOS PRÁCTICOS

Denominación del tema 8: INDICADORES DE GESTIÓN

Contenidos del tema 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 8: CASOS PRÁCTICOS

Actividades formativas

Horas de trabajo del alumno/a por tema		Horas Gran grupo	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	CH	L	O	S	TP	EP
1	11	5				1		5
2	12	5				2		5
3	12	5				2		5
4	22	5				2		15
5	22	5				2		15
6	22	5				2		15
7	22	5				2		15
8	22	5				2		15
Evaluación	5	5						
TOTAL	150	45				15		90

GG: Grupo Grande (85 estudiantes).

CH: Actividades de prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes)

L: Actividades de laboratorio o prácticas de campo (15 estudiantes)

O: Actividades en sala de ordenadores o laboratorio de idiomas (20 estudiantes)

S: Actividades de seminario o de problemas en clase (40 estudiantes).

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

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

Metodologías docentes

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: Descripción: Situación de aprendizaje en la que el estudiante de forma autónoma profundiza en el estudio de una materia para adquirir las competencias.

Resultados de aprendizaje

RA7.1. Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

RA7.2. Conocer el marco legal que regula las actividades turísticas.

RA7.3. Trabajar con los procedimientos operativos del ámbito de alojamiento.

RA7.4. Trabajar con los procedimientos operativos del ámbito de restauración.

RA7.5. Trabajar con los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.

RA7.6. Gestionar los recursos financieros.

Sistemas de evaluación

El sistema de evaluación se rige por la normativa vigente en cuanto a las siguientes modalidades:

Modalidad de Evaluación Continua:

- Examen final (70% de la calificación final de la asignatura): constará de prueba tipo test y/o prueba de desarrollo. Se realizará una prueba final escrita, dirigida a valorar la comprensión y relación de los conceptos teóricos-prácticos.

- Seminarios/prácticas/seguimiento/asistencia (30% de la calificación final de la asignatura): Esta nota trata de reflejar la participación activa del alumnado y seguimiento de la asignatura durante su transcurso. Se tendrá en cuenta la resolución de ejercicios prácticos que podrán consistir en desarrollo de trabajos, creación de informes, resolución de actividades, casos prácticos, exposiciones orales, debates, etc., individuales o en grupo. La nota por este apartado sólo se podrá conseguir durante el período de clases establecido.

La nota de los trabajos, tareas y prácticas que se realizarán a lo largo del semestre no es recuperable. La calificación final de la asignatura será la valoración agregada de dos partes: (1) la nota obtenida en el examen final y (2) la nota obtenida por los seminarios/prácticas/seguimiento. Será necesario obtener una nota mínima de 4 en el examen final para sumar la nota de los seminarios/prácticas/seguimiento. En el caso de que no se alcance esta nota mínima, la obtenida será la que aparezca como la nota final. La asistencia a clase será obligatoria (asistencia al 80% de las clases considerando grupo grande y seminarios). El/la alumno/a que no que no cumpla con la asistencia a clase, pasará al sistema de prueba final alternativa de carácter global.

Modalidad de Evaluación global:

Aquellos/as alumnos/as que deseen acogerse a esta modalidad de evaluación global deberán comunicarlo a través del formulario habilitado para tal en el Campus Virtual de la asignatura durante el primer cuarto del periodo de impartición de la asignatura (Normativa de Evaluación vigente), o hasta el último día del periodo de ampliación de matrícula, si este acaba después. En dicho espacio se debe elegir la modalidad de evaluación para la convocatoria ordinaria y también para la convocatoria extraordinaria. En caso de ausencia de solicitud expresa por parte del estudiante, la modalidad asignada será la de evaluación continua.

Estos alumnos/as realizarán una prueba final de carácter global, de tipo test y/o prueba de desarrollo, en la que se evaluarán los conocimientos teórico-prácticos, competencias y habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario. La superación de esta prueba final supone la superación de la asignatura.

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.
- Camisón, 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.