

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

**HABILIDADES, VALORES Y COMPETENCIAS
TRANSVERSALES EN HOTELERÍA Y TURISMO**

Curso 2018/2019

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ASIGNATURA

Título/s	Grado en Gestión Hotelera y Turística	
Centro	Escuela Universitaria de Turismo "Altamira"	
Módulo / materia	Dirección de Alojamientos Turísticos	
Código y denominación	GGHT09	Habilidades, Valores y Competencias transversales en Hotelería y Turismo
Créditos ECTS	6	
Tipo	Básica	
Curso / Cuatrimestre	1º GRADO	1º CUATRIMESTRE
Web	AULA VIRTUAL DE LA EUTA	
Idioma de impartición	Castellano	
Modalidad de impartición	Presencial	

Departamento		
Área de conocimiento		
Grupo docente		
Profesor responsable	M. Cristina Torre Balseiro	
Número despacho		
E-mail	mctorre@eturismoaltamira.com	
Otros profesores	Isabel Córdoba Rivas isabelcordoba@eturismoaltamira.com	

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

No se requieren conocimientos previos

3. COMPETENCIA GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS EN LA ASIGNATURA

Competencias genéricas

CG1	(Organizar-planificar). Capacidad de organización y planificación. Consiste en adquirir aptitudes para observar, evaluar y plantear propuestas para establecer pautas de organización y planificar actuaciones futuras de acuerdo con unos criterios preestablecidos.
CG2	(Resolver) Capacidad para resolución de problemas. Se entiende por tal, la identificación, análisis y definición de los elementos significativos que constituyen un problema o aspecto a mejorar para resolverlo con criterio y de forma efectiva.
CG3	(Comunicar) Comunicación oral y escrita. Consiste en la aptitud para saber transmitir eficazmente a la audiencia lo que se desea. El estudiante deberá ser capaz de elaborar y redactar informes, además de adquirir cualidades para conseguir una exposición oral adecuada.
CG4	(Utilizar TIC) Capacidad para utilizar tecnologías de la comunicación y la información en el desempeño de las profesionales. El estudiante deberá conseguir aptitudes de manejo de hardware y software necesario como medio para la realización y culminación de las tareas necesarias en cada materia y en la vida laboral cotidiana.
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

Competencias específicas

CE1	Comprender los principios del turismo, e identificar a los agentes económicos que intervienen en el turismo, así como las relaciones que se establecen entre ellos.
CE2	Comprender las características específicas de la gestión de negocios de hotelería y alojamiento.

CE3	Conocer la estructura y funcionamiento de los mercados turísticos a nivel mundial.
CE5	Conocer los fundamentos de la gestión de empresas turísticas y sus diferentes sub-sistemas.
CE11	Comprender el comportamiento de las personas y los grupos de trabajo en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de recursos humanos.
CE12	Comprender y aplicar las técnicas de planificación, ejecución y control en la toma de decisiones estratégicas
CE14	Conocer y comprender las necesidades de los clientes y buscar la forma de ofrecer el mejor servicio para estar a la altura de sus expectativas.
CE15	Conocer las operaciones en el ámbito de la hotelería y la restauración, así como los programas informáticos utilizados en los mismos.
Resultados de aprendizaje de la asignatura	
	Entender la función de los hoteles y alojamientos dentro del sistema turístico.
	Conocer la estructura del sector hotelero a nivel internacional.
	Comprender las características de las principales tipologías de alojamientos turísticos.
	Conocer el funcionamiento general de los hoteles y alojamientos turísticos.
	Aprender las habilidades personales para la gestión de alojamientos y empresas turísticas.

4. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

El cambio sistémico de la actividad hotelera y del sector turístico en su conjunto demanda profesionales que sepan adaptarse a las nuevas necesidades y herramientas del mercado. En esta asignatura haremos una introducción al apasionante mundo de la Hotelería y el Turismo, y trabajaremos las principales habilidades y competencias personales e interpersonales necesarias para asumir a futuro, posiciones de liderazgo en el sector y convertirnos en profesionales excelentes.

Desarrollo de la cultura organizativa: ser capaz de comprender las relaciones y los modos de proceder de la organización.

Partiendo del conocimiento de las expectativas de los Visitantes / Turistas (Clientes) se preparará a lo/as alumno/as para conseguir la satisfacción y posterior fidelización del usuario del servicio, lo que supone un permanente esfuerzo de flexibilidad ante los cambios de mercado y un compromiso de mejora continua. Hoy en día, en un entorno comercial cambiante y altamente competitivo la atención al cliente es una herramienta, un instrumento que permite ofrecer un valor añadido al producto

5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES	
ACTIVIDADES	HORAS DE LA ASIGNATURA
ACTIVIDADES PRESENCIALES	
HORAS DE CLASE (A)	
• Teoría (TE)	41,5
• Prácticas en Aula (PA)	15,0
• Prácticas de Laboratorio (PL)	
• Prácticas Clínicas (PC)	
Subtotal horas de clase	56,5
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	2
• Evaluación (EV)	1,5
Subtotal actividades de seguimiento	3,5
Total actividades presenciales (A+B)	60,0
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
• Trabajo en Grupo (TG)	30,0
• Trabajo Autónomo (TA)	50,5
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	1,5
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	8,0
Total actividades no presenciales	90,0
HORAS TOTALES	150,0

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

CONTENIDOS	Semanas de impartición	TE	PA	PL	PC	TU	EV	TG	TA	TU- NP	EV- NP
BLOQUE TEMÁTICO 1: Hotelería y turismo											
Tema 1: Importancia de los alojamientos dentro del sistema turístico.	1 a 2	4	2					6	6		
Tema 2: Estructura nacional e internacional del mercado hotelero.	3 a 5	6	3					7	5	1,5	1,5
Tema 3: Tipologías de alojamientos turísticos y particularidades en la gestión.	5 a 7	6	3					5	5		
Tema 4: Introducción a las operaciones en los hoteles y alojamientos turísticos.	8 a 9	4	2					3	5		
Total Bloque temático 1:	Total: 75	20	10					21	21	1,5	1,5
		30						45			
BLOQUE TEMÁTICO 2: La Atención al Visitante / Turista (Cliente)											
Tema 1: Conceptualización básica. Los Viajeros	10	4							5		1
Tema 2: Interacción social en la atención al Turista. Habilidades Sociales	11 a 14	8	3					3	9		1,5
Tema 3: La venta y la Atención al Turista. Tratamiento de objeciones y reclamaciones	14 a 17	4	1			2		3	9,5		2
Tema 4: Fidelización del Turista	17 a 18	5,5	1				1,5	3	6		2
Total Bloque temático 2:	Total: 75	21,5	5			2	1,5	9	29,5		6,5
		30						45			
TOTAL DE HORAS	Total: 150	41,5	15			2	1,5	30	50,5	1,5	8
		60						90			

Esta organización tiene carácter orientativo.

7.1 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria ordinaria) febrero

Breve descripción *

BLOQUE TEMÁTICO 1. Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo y preguntas tipo test. (50%)

BLOQUE TEMÁTICO 2. Examen que constará de dos parte: PRIMERA PARTE: Con cuestiones sobre conceptos desarrollados en el aula y SEGUNDA PARTE: Con cuestiones basadas en la visitas y actividades prácticas organizadas para el desarrollo de las competencias y habilidades (50%)

Tipología*	Examen escrito
Actividad de evaluación final*	SI
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	50%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	4 sobre 10
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria extraordinaria de septiembre
Duración estimada de la actividad	2 horas
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el cuatrimestre

Observaciones

Las puntuaciones de cada parte del examen, el porcentaje de la puntuación final que corresponda a cada parte o los criterios de puntuación aplicables serán indicadas al inicio de la prueba, en el enunciado o planteamiento del examen.

Para hallar la calificación final de la asignatura se hará la media aritmética entre la NOTA DE EVALUACIÓN CONTINUA (si el alumno hubiera obtenido una calificación igual o superior a un 5 sobre 10 en este apartado en la convocatoria ordinaria) y el resultado del EXAMEN FINAL, siempre que haya alcanzado una calificación mínima de 5/10 en ambas pruebas del examen final. Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Los alumnos que hayan obtenido una calificación de menos de un 5 sobre 10 en la nota de evaluación continua en la convocatoria ordinaria será calificados únicamente a través de su nota en el examen final de la convocatoria extraordinaria (es decir, su nota de evaluación continua no influirá en el resultado final). Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación mínima de 5/10.

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 1)

Breve descripción *

El sistema de evaluación continua se organiza con la presentación semanal de actividades autónomas (prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y / o individuales, exposiciones en el aula, visitas profesionales, ejercicios evaluadores -en su caso-, etc.)

El profesor de cada bloque temático establecerá al principio de curso la relación de actividades a realizar, fechas y periodicidad de la entrega, evaluaciones, etc. con el porcentaje de incidencia sobre la nota final de todos los contenidos objeto de evaluación continua.

Tipología*	Trabajo individual
Actividad de evaluación final*	NO
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	25 %
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	0
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	
Fecha estimada de realización*	
Observaciones	
Pruebas de evaluación continuada correspondientes al BLOQUE TEMÁTICO 1	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 2)

Breve descripción *

El sistema de evaluación continua se organiza con la presentación semanal de actividades autónomas (prácticas, comprensión de textos individuales, trabajos de grupo y / o individuales, exposiciones en el aula, visitas profesionales, ejercicios evaluadores -en su caso-, etc.)

El profesor titular de cada bloque temático establecerá al principio de curso la relación de actividades a realizar, fechas y periodicidad de la entrega, evaluaciones, etc. con el porcentaje de incidencia sobre la nota final de todos los contenidos objeto de evaluación continua.

Tipología*	Trabajo individual
Actividad de evaluación final*	NO
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	25%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	0
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de Septiembre
Duración estimada de la actividad	
Fecha estimada de realización*	
Observaciones	
Pruebas de evaluación continuada correspondientes al BLOQUE TEMÁTICO 2	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria extraordinaria) Septiembre

Breve descripción *

BLOQUE TEMÁTICO 1. Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo y preguntas tipo test. (50%)

BLOQUE TEMÁTICO 2. Examen que constará de dos parte: PRIMERA PARTE: Con cuestiones sobre conceptos desarrollados en el aula y SEGUNDA PARTE: Con cuestiones basadas en la visitas y actividades prácticas organizadas para el desarrollo de las competencias y habilidades (50%)

Tipología*

Examen escrito

Actividad de evaluación final*

SI

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

100 %

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

5 sobre 10

Actividad recuperable*

NO

Condiciones de la recuperación

Duración estimada de la actividad

2 horas

Fecha estimada de realización*

Periodo de exámenes de Septiembre

Observaciones

Para hallar la calificación final de la asignatura se hará la media aritmética entre la NOTA DE EVALUACIÓN CONTINUA (si el alumno hubiera obtenido una calificación igual o superior a un 5 sobre 10 en este apartado en la convocatoria ordinaria) y el resultado del EXAMEN FINAL, siempre que haya alcanzado una calificación mínima de 5/10 en ambas pruebas del examen final. Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Los alumnos que hayan obtenido una calificación de menos de un 5 sobre 10 en la nota de evaluación continua en la convocatoria ordinaria será calificados únicamente a través de su nota en el examen final de la convocatoria extraordinaria (es decir, su nota de evaluación continua no influirá en el resultado final). Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación mínima de 5/10.

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

8. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

BLOQUE 1:
GARCÍA, F.J. (2013): Historia de la Hotelería y de los mejores Hoteles del mundo. Ed. Montañas de papel.
BLOQUE 2:
SÁNCHEZ, P (2012): Comunicación y atención al cliente. Ed Editex
PULIDO, J.I. y SÁEZ, A (2011): Estructura general del mercado turístico.. Ed Síntesis

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

MARTÍNEZ, E.E (2012): Información y atención al Visitante. IC Editorial
VAAMONDE, L.M (1994): Técnicas de Comunicación 2.Mc Graw Hill
GARCÍA, F., GARCÍA, P.P. Y GIL M.: Técnicas de Servicio y Atención al Cliente. Editorial Paraninfo
VILLANUEVA, R: Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. IC Editorial.
BALLENATO, G: Comunicación Eficaz. Teoría y Práctica de la comunicación humana. Ed. Pirámide.

9. SOFTWARE

PROGRAMA/APLICACIÓN	CENTRO/PLANTA/SALA/HORARIO			
Buscadores	EUTA	Edif. Escuela	Aula 15 o 17-18 o 26	Según calendario asignado
APP Gestión de Recursos Turísticos	EUTA	Edif. Escuela	Aula 15 o 17-18 o 26	Según calendario asignado

10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN INGLÉS

Competencias lingüísticas en inglés

Comprensión escrita	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprensión oral	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>
Asignatura íntegramente escrita en inglés	<input type="checkbox"/>
Observaciones	