

### Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa)

Periodo de impartición  
 Segundo semestre  
 Tipo/Carácter  
 Obligatoria  
 Nivel/Ciclo  
 Grado  
 Curso  
 Segundo

### Créditos ECTS

Créditos ECTS  
 6 ECTS (150 horas)

### Competencias que contribuye a desarrollar

#### Competencias

##### Generales

##### Competencias Genéricas Instrumentales (CGI).

- CGI 1 Capacidad de análisis y síntesis
- CGI 2 Capacidad de gestión de la información
- CGI 3 Capacidad de organización y planificación
- CGI 7 Resolución de problemas
- CGI 8 Toma de decisiones

##### Competencias Genéricas Personales (CGP).

- CGP 2 Habilidades en las relaciones interpersonales
- CGP 3 Razonamiento crítico
- CGP 5 Trabajo en equipo

##### Competencias Genéricas Sistémicas (CGS).

- CGS 1 Adaptación a nuevas situaciones
- CGS 2 Aprendizaje autónomo
- CGS 5 Iniciativa y espíritu emprendedor
- CGS 6 Liderazgo
- CGS 7 Motivación por la calidad

##### Específicas

##### Competencias Específicas (CE).

- CE 20 Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas

- CE 21 Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
- CE 29 Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Estas competencias específicas se desarrollarán a través de las siguientes subcompetencias:

Subcompetencias disciplinares (saber)

1. Conocer los principios básicos de dirección y gestión de empresas
2. Conocer los principios básicos de dirección estratégica de la empresa
3. Conocer los conceptos, metodologías y herramientas más actuales de dirección
4. Conocer los principios básicos de dirección y gestión de la calidad
5. Conocer los conceptos, metodologías y herramientas más actuales de dirección y gestión de la calidad

Subcompetencias profesionales (saber hacer)

1. Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación e implantación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de empresa turística
2. Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas.

## Objetivos/Resultados de aprendizaje

3.  
Objetivos

1. Comprensión de las bases conceptuales y metodológicas necesarias para la dirección estratégica de la empresa de servicios turísticos
2. Comprensión y valoración de los cambios dinámicos y evolutivos en la dirección en su adaptación a los cambios del entorno y a la realidad interna
3. Aplicación del enfoque de dirección estratégica a la empresa turística
4. Comprensión y valoración de la importancia de la calidad en las empresas de servicios turísticos
5. Comprensión de las bases conceptuales y metodológicas necesarias para la dirección y gestión de la calidad en la empresa de servicios turísticos
6. Planificación y gestión de la calidad en la empresa
7. Aplicación de los métodos de calidad en la empresa turística

## Contenidos

Contenidos

DIRECCIÓN DE EMPRESAS

1. Introducción a la dirección de empresas.
2. Análisis del entorno.
3. Análisis interno y matrices estratégicas.
4. Estrategias corporativas.
5. Estrategias competitivas.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Introducción a la gestión de la calidad.
2. UNE-EN-ISO 9001.
3. Documentación de un SGC.

## Principios Metodológicos/Métodos Docentes

Métodos docentes

La metodología de enseñanza estará basada en dar un gran protagonismo al alumnado de tal forma que él mismo construya su propio aprendizaje. El fomento de la reflexión, la búsqueda de información y la resolución de problemas cobran gran protagonismo.

En la metodología general de esta asignatura se coordinará la exposición teórica del profesor con la realización de actividades formativas encaminadas a desarrollar un aprendizaje activo y significativo.

- Lección Magistral: exposición ordenada, sistemática y completa del contenido sustancial del tema objeto de comentario y estudio. Los estudiantes tienen la oportunidad de preguntar y/o participar a lo largo de la disertación.
- Lectura de diferentes temas: artículos, capítulos de libros, referencias bibliográficas. No se ofrecen las soluciones al estudiante, sino que se le entrena para generarlas y exponerlas en el aula.
- Resolución de problemas: En este método se solicita a los estudiantes que desarrollen las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas y procedimientos de la información disponible y la interpretación de los resultados. Estos problemas presentan soluciones concretas.

- Estudio del caso. El alumno/a se enfrenta a un problema concreto que describe una situación real de la vida profesional y debe ser capaz de analizar una serie de hechos referentes al campo particular del conocimiento para llegar a unas conclusiones razonadas. El caso no proporciona soluciones sino datos concretos para reflexionar, analizar y discutir.
- Debate dirigido.- intercambio informal de ideas e información sobre un tema bajo la conducción del profesor hace de guía.
- Tutoría personal, grupal y virtual: orientar y guiar el proceso de aprendizaje, solucionar conflictos, resolver necesidades, pautar el trabajo, rendir cuentas y atender las peticiones de los alumnos/as.
- Pruebas de evaluación.- el alumno/a trata de respuesta sobre aquellas cuestiones que le propone el profesor relativas a aquellos temas ya tratados y cuyas fases de conocimiento y comprensión se suponen finalizados.
- Estudio individual.- toda actividad realizada sin presencia del profesorado, incluyendo el esfuerzo de comprensión de la asignatura, la realización de problemas, la consulta bibliográfica y realización de prácticas.

## Criterios y sistemas de evaluación

### Evaluación

Convocatoria ordinaria: La asignatura se desarrollará asociada a una evaluación continua (en sucesivos momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje) y formativa (capaz de aportar información al alumnado sobre su propio proceso de aprendizaje)

Mediante esta formación continua y formativa se evaluarán los diferentes proyectos que se solicite al alumnado siguiendo los criterios propuestos en cada uno de ellos. En cualquier caso, se refieren a la adquisición del conocimiento específico de cada uno de ellos así como al nivel de competencias manifestado en la elaboración del mismo, valorado a través de exposiciones orales, trabajos escritos, pruebas de conocimiento, actividades prácticas... (Ponderación: 40%)

Finalmente, quienes hayan superado las pruebas anteriores –presentando y superando todas las pruebas- realizarán una prueba escrita donde serán evaluadas las actividades formativas de presentación de conocimientos, procedimientos y de estudio individual del estudiante (Ponderación 60%). El alumno deberá superar esta prueba para poder realizar la media ponderada con la evaluación continua.

El alumno/a que, inmerso en este proceso de evaluación continua y formativa, no sea capaz de alcanzar los mínimos niveles de conocimiento establecidos así como aquellos que no se acojan a la evaluación continua y formativa, deberán aprobar un examen final en convocatoria ordinaria oficial, que recogerá aquellos conceptos y procedimientos recogidos el programa de la asignatura . (Ponderación 100%)

Convocatoria extraordinaria: La calificación de esta convocatoria corresponde íntegramente a los resultados del aprendizaje de la prueba escrita. (Ponderación 100%)

## Recursos de aprendizaje y apoyo tutorial

### Recursos necesarios

Los recursos necesarios para la impartición de la asignatura se concretan en:

- Aula, con conexión a Internet y servicio de vídeo y audio.
- Biblioteca Universitaria con salas de apoyo a los trabajos en grupo. El alumnado utilizará un manual de referencia y los fondos bibliográficos (libros y revistas) disponibles en la Biblioteca del Centro, bien en formato físico o de papel, bien electrónico.
- Aula Virtual “Moodle”.

## Calendario y horario

Ver en la página del Centro: [sjc.uva.es](http://sjc.uva.es)

## Tabla de Dedicación del Estudiante a la Asignatura/Plan de Trabajo

Tabla de dedicación del estudiante a la asignatura

ACTIVIDADES PRESENCIALES

HORAS

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

HORAS

Clases teóricas

24

Estudio y trabajo autónomo individual

60

Clases prácticas

36

Estudio y trabajo autónomo grupal

30

---

Laboratorios

Prácticas externas, clínicas o de campo

Seminarios

Otras actividades

Total presencial

60

Total no presencial

90

---

**Responsable de la docencia (recomendable que se incluya información de contacto y breve CV en el que aparezcan sus líneas de investigación y alguna publicación relevante)**

Profesor/es responsable/s

Luis Miguel Delgado Estirado

Catalina Herrero Mateo

Datos de contacto (E-mail, teléfono...)

luismde@ea.uva.es

---

**Idioma en que se imparte**

Lengua en que se imparte

Español

---