Gestión de empresas de intermediación

Curso Académico: (2018 / 2019) **Fecha de revisión: 08/05/2018 14:31:41**

Departamento asignado a la asignatura: Departamento de Economía de la Empresa

Coordinador/a: MONTES SANCHO, MARIA JOSE

Tipo: Optativa Créditos ECTS : 6.0

Curso : Cuatrimestre :

OBJETIVOS

Este curso tiene como objetivo presentar a los estudiantes los principios de gestión y dirección de las empresas de intermediación. Para lograr este objetivo el alumno debe adquirir una serie de conocimientos, capacidades y actitudes.

Por lo que se refiere a los conocimientos, al finalizar el curso el estudiante será capaz de:
- Conocer los nuevos modelos de empresas de intermediación.
- Conocer la organización interna y funcionamiento de las empresas de intermediación.
- Conocer y saber desarrollar ofertas de productos y servicios turísticos.
- Conocer y aplicar los conceptos de las operaciones y los procesos de producción en las agencias de viajes.
- Conocer y evaluar el servicio prestado al cliente.
- Conocer la terminología y saber utilizar correctamente las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las actividades de gestión de las empresas de intermediación.

En cuanto a las capacidades específicas, al finalizar el curso el alumno será capaz de:
- Diseñar en la práctica la estructura organizativa de las empresas de intermediación.
- Diseñar en la práctica los protocolos de funcionamiento de los procesos a realizar.
- Prestar asesoramiento al cliente.
- Generar e interpretar la documentación relativa a la prestación de los servicios de intermediación.
- Manejar las fuentes de información para analizar las decisiones planteadas en el plan de negocio.
- Utilizar las herramientas propias de los métodos cuantitativos y cualitativos para resolver las decisiones planteadas en el plan de negocio.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos en las distintas alternativas propuestas del plan de negocio.
- Tomar decisiones sobre el plan de negocio.
- Aplicar programas de mejora de la calidad y medio ambiente en las empresas de intermediación.

En cuanto a las capacidades generales o destrezas, durante el curso se trabajarán:
- La capacidad para tomar decisiones.
- La capacidad para trabajar en equipo.
- La capacidad trabajar individualmente, primando la precisión y exactitud de los resultados.
- La capacidad para trabajar con herramientas informáticas y nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).
- La capacidad para trabajar bajo presión.
- La habilidad para adaptarse a nuevas situaciones

En cuanto a las actitudes el alumno tras cursar el curso debería tener:
- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Una actitud entusiasta para resolver problemas.
- Una actitud de colaboración que le permita obtener de otros agentes la información y los conocimientos necesarios para asesorar adecuadamente a los clientes.

- Tener un compromiso ético en los negocios.
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

En este curso se estudian y analizan los aspectos organizativos que son claves en estas organizaciones, se examina el proceso de diseñar ofertas de productos, servicios y actividades turísticas y se muestran las operaciones y procesos que son relevantes en la gestión de las empresas de intermediación. También, se presenta los conceptos asociados a los modelos de calidad y medio ambiente que son específicos de este campo. Por último, se aplican todos los puntos anteriores en la elaboración del plan de negocio.

1. Las empresas de intermediación.
2. Organización y funcionamiento de las empresas de intermediación.
3. El diseño de ofertas de productos y servicios turísticos.
4. Las operaciones y procesos en empresas de intermediación: La producción de paquetes turísticos.
5. Las operaciones y procesos en empresas de intermediación: La atención y servicio al cliente.
6. Las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de empresas de intermediación.
7. La gestión de la calidad y del medio ambiente en las empresas de intermediación.
8. Plan de negocio.

ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Las competencias de conocimiento, las capacidades específicas y las actitudes serán adquiridas por los alumnos a través de lecciones magistrales, casos de empresas, ejercicios a resolver en clase y por la realización por parte del alumno de ejercicios a entregar y actividades tuteladas.

Las capacidades generales o destrezas serán trabajadas durante la discusión de casos de empresas, las actividades tuteladas y los ejercicios prácticos a entregar, los cuales se desarrollarán según corresponda a través del trabajo individual y del trabajo en equipo.

El curso tendrá el siguiente desarrollo:
Los alumnos recibirán cinco juegos de material docente durante el curso:
1) Material de teoría.
2) Cuadernillo de casos de empresas a resolver en clase.
3) Cuadernillo de ejercicios en clase.
4) Cuadernillo de ejercicios a entregar.
5) Actividades tuteladas.

En el cronograma se especificará cuándo se desarrollarán las clases magistrales, cuando se resolverán los casos de empresas y ejercicios y cuando se desarrollarán las actividades.
Las lecciones magistrales tienen como objetivo que los estudiantes aprendan los conocimientos y las técnicas necesarias para realizar correctamente las discusiones de los casos de empresas y las actividades tuteladas.
La discusión de los casos de empresas tiene como objetivo que los estudiantes aprendan y obtengan conclusiones de las experiencias pasadas de las empresas. La preparación y discusión se realizarán en grupo, resolviéndose en la fecha fijada en el cronograma.
Los ejercicios a entregar se realizarán de forma individual y se entregarán en la fecha fijada en el cronograma.
Las actividades tuteladas se desarrollarán en grupo y se entregarán en la fecha fijada en el cronograma.

Los 6 créditos ECTS de la asignatura corresponden a 3 créditos presenciales y 3 créditos de trabajo para la preparación y resolución de los casos de empresas, los ejercicios a entregar y las actividades tuteladas.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Peso porcentual del Examen/Prueba Final:	40
Peso porcentual del resto de la evaluación:	60

El sistema de evaluación (continua) será el siguiente:
- El examen final tendrá como objetivo comprobar el grado en el que las competencias de conocimiento y adaptación a las situaciones nuevas han sido adquiridas por el alumno y supondrá el 40% de la nota final.
- Las actividades tuteladas y los casos de empresas trabajarán todas las actitudes y las

Peso porcentual del Examen/Prueba Final:	40
Peso porcentual del resto de la evaluación:	60

capacidades señaladas, a excepción de la capacidad trabajar individualmente, primando la precisión y exactitud de los resultados y supondrán el 35% de la nota final.

- Los ejercicios prácticos a entregar examinarán la capacidad de trabajar de forma individual con precisión y exactitud y supondrán el 25% de la nota final.

De acuerdo con la normativa vigente (mayo 2011):
El coordinador de la asignatura indicará de forma clara y suficientemente detallada, tanto al comienzo del curso como antes de su conclusión, verbalmente y en las fichas y en la planificación semanal, las pruebas, los criterios y los sistemas de evaluación, así como el valor porcentual de la evaluación continua y del examen final (*) y en su caso el carácter obligatorio del examen final y la nota que deberá obtener el estudiante para considerar acreditado el mínimo desempeño en el estudio de acuerdo con lo dispuesto en el apartado primero (ver legislación propia de la Universidad, mayo 2011).

(*) Excepcionalmente, en el caso del estudiante que por razones debidamente justificadas no haya realizado todas las pruebas de evaluación continua, el profesor podrá adoptar las medidas que onsidere oportunas para no perjudicar la calificación de la misma. Así, de acuerdo con la normativa vigente se permitirá a los estudiantes que no hayan seguido la evaluación continua por razones debidamente justificadas, realizar un examen final con un valor del 60% de la asignatura.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- BORJA (de) SOLÉ, I.; MIQUEL GOMIS, J El Nuevo Paradigma De La Intermediacion Turistica libro, Piramide, 2009

- JIMÉNEZ ABAD, C.E Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes., Thomson-Paraninfo, 2005