

Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA:

Operaciones y Procesos de Producción

Curso Académico 2019 - 2020

Fecha: 22 de junio de 2019.



1. Datos Descriptivos de la Asignatura

Asignatura: **Operaciones y Procesos de Producción**

Código: **519453104**

- Centro: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife
- Titulación: Grado de Turismo
- Plan de Estudios: G045
- Rama de conocimiento: Ciencias Sociales y Jurídicas
- Área de conocimiento: Organización de Empresas
- Curso: Tercero
- Carácter: Obligatorio
- Duración: 1º cuatrimestre
- Créditos ECTS (teóricos/prácticos): 6 ECTS
- Modalidad de impartición: Presencial
- Horario: <http://eutur.es/estudios/titulaciones-universitarias/>
- Dirección Web de la asignatura (aula virtual): <http://aulavirtual.eatur.es/>
- Idioma: Castellano

2. Requisitos

Esenciales: no se han descrito. Recomendables: no se han descrito.

3. Profesorado que imparte la asignatura

Coordinación / Profesor/a: Ana Verónica Berdejo Fariña

- Área de conocimiento: Organización de Empresas.
- Lugar Tutoría⁽¹⁾: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife. Aula 3º Grado en Turismo.
- Horario Tutoría⁽¹⁾: Presencial: Lunes de 08:00 a 09:00 horas.
- Teléfono (despacho/tutoría): 922 225006
- Correo electrónico: ana.berdejo@eutur.es
- Dirección web: <http://eutur.es/>

Profesor/a: Ana Verónica Berdejo Fariña

- Área de conocimiento: Organización de Empresas.
- Lugar Tutoría⁽¹⁾: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife. Aula 3º Grado en Turismo.
- Horario Tutoría⁽¹⁾: Presencial: Lunes de 08:00 a 09:00 horas.
- Teléfono (despacho/tutoría): 922 225006
- Correo electrónico: ana.berdejo@eutur.es
- Dirección web: <http://eutur.es/>

4. Contextualización de la asignatura en el Plan de Estudios

- **Bloque Formativo al que pertenece la asignatura:** Módulo 4, Producción de Servicios Turísticos.
- **Perfil Profesional:** Formar profesionales con un nivel de conocimientos técnicos suficientes que les permitan ejercer su carrera en el sector turístico de forma eficaz y eficiente llevando a cabo el diseño y la implementación de procesos productivos en las operaciones de las organizaciones empresariales.

5. Competencias

Competencias Básicas (CB):

- [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.
- [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 Generales (CG):

- [12] Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.
- [17] Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.
- [19] Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
- [20] Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
- [21] Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
- [25] Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
- [31] Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

Competencias Específicas (CE):

- [12—1] Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.
- [12—2] Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control.
- [12—3] Conocer los distintos modelos organizativos de empresas turísticas.
- [12—4] Conocer los principios básicos de la dirección estratégica de la empresa.
- [17—3] Comprender los factores determinantes de la localización turística.
- [19—1] Conocer la terminología técnica empleada y documentos básicos en el campo del alojamiento.
- [19—2] Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- [19—3] Conocer las diferencias operativas entre los distintos tipos de alojamiento y de los productos a ellas asociados.
- [19—4] Conocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- [20—1] Conocer los principales tipos de restauración.
- [20—2] Conocer las principales culturas gastronómicas.
- [20—3] Análisis departamental y funcional del área de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación

entre las áreas de elaboración y las áreas de servicio a los clientes.
[20—4] Reconocer los principales parámetros y puntos críticos del servicio.
[21—1] Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas e instituciones de distribución e intermediación turística y las relaciones entre sus áreas operativas.
[21—2] Conocer los procedimientos operativos correspondientes a las relaciones con sus clientes y sus proveedores.
[21—3] Conocer la aportación de las TICs en el funcionamiento de la empresa e instituciones de intermediación y su alto grado de integración en los procesos de producción.
[21—4] Conocimiento de los documentos básicos del sector.
[25—1] Conocer los principales de la organización de los recursos humanos.
[25—2] Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones.
[31—1] Conocimientos básicos de arquitectura interior y decoración.
[31—2] Conocimiento de los sistemas para la prevención de riesgos laborales y de las normativas vigentes al respecto.
[31—3] Conocimiento sobre las normas de certificación de calidad.
[31—4] Conocer los procesos de innovación, los avances tecnológicos y usos de la domótica.

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

- Profesor/a: Ana Verónica Berdejo Fariña.

- Temas (epígrafes):

Módulo I: INTRODUCCIÓN

Tema 1.- INTRODUCCIÓN: OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

- 1.1 El sistema de producción en empresas de servicios turísticos.
- 1.2 Procesos: concepto y tipos.
- 1.3 El Mapa de procesos.
- 1.4 Objetivos y Estrategias del Sistema de Operaciones.

Tema 2.- OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN ALOJAMIENTOS y RESTAURACIÓN

- 2.1 Características y organización de las empresas de alojamiento.
- 2.2 Operaciones y procesos de establecimientos alojativos.
- 2.3 Características y tipología de las empresas de restauración.
- 2.4 Operaciones y procesos de establecimientos de restauración.

Tema 3.- OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- 3.1 Actividad de intermediación turística.
- 3.2 Operaciones y procesos de producción de productos turísticos.
- 3.3 Operaciones y procesos de mediación y asesoramiento.

Tema 4.- OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS DE OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA

- 4.1 Características y tipología de empresas de transporte de viajeros.
- 4.2 Operaciones y procesos de empresas de transporte de viajeros.
- 4.3 Operaciones y procesos de empresas de ocio.

Módulo II: DECISIONES ESTRATÉGICAS Y OPERATIVAS EN EMPRESAS TURÍSTICAS

Tema 5.- PRODUCTO, PROCESOS TURÍSTICOS y CAPACIDAD*

- 5.1 Diseño del producto y Tecnología.
- 5.2 Ciclo de vida del producto.

- 5.3 Capacidad: concepto y medición.
 5.4 Capacidad y Precios: Yield Management.
- Tema 6.- ESTABLECIMIENTO e INSTALACIONES TURÍSTICAS*
- 6.1 Localización: ámbito de la decisión y factores de localización.
 6.2 Distribución física: concepto y tipología
 6.3 Distribución física y diseño de puestos de trabajo.
- Tema 7.- PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y CONTROL*
- 7.1 Planificación y programación de la mano de obra.
 7.2 Plan agregado de la mano de obra.
 7.3 Dirección de proyectos: PERT y CPM.
- Tema 8.- GESTIÓN DE LA CALIDAD*
- 8.1 Concepto e importancia de la calidad en los servicios.
 8.2 Sistemas de gestión de la calidad.
 8.3 Herramientas para el control de la calidad.
- Tema 9.- GESTIÓN DE INVENTARIOS*
- 9.1 Funciones y costes de los inventarios.
 9.2 Modelos deterministas de gestión de inventarios.
 9.3 La ruptura de stocks y costes asociados. El stock de seguridad.

*Con aplicación a la toma de decisiones en alojamientos, restauración, intermediación turística, transporte de viajeros y ocio.

Actividades a desarrollar en otro idioma

Del total del temario a desarrollar, se impartirá un 3% del mismo en lengua inglesa. A través de lecturas y materiales audiovisuales en inglés. También se incluirá una pregunta en inglés en la prueba escrita (examen).

7. Metodología y Volumen de trabajo del estudiante

Descripción

Con el fin de desarrollar las competencias propias de la asignatura, la metodología a seguir será la siguiente:

- Clases teóricas: Se utilizará principalmente la clase magistral con apoyo de las TICs. Durante la exposición, el alumno podrá plantear las preguntas referidas al tema tratado y, para resolverlas, se podrían introducir actividades prácticas concretas, u otras que se estime conveniente.
- Clases prácticas: Se fomentará el aprendizaje práctico a través del uso de las herramientas pertinentes y del trabajo tanto individual como en grupo para el estudio de casos, trabajos, proyectos, informes sobre seminarios, etc.
- Seminarios de apoyo: Estas sesiones tratarán cuestiones teórico-prácticas que reforzarán las desarrolladas en las sesiones lectivas.
- Tutorías: En ellas el estudiante podrá consultar al profesor, tanto de forma presencial como a través del campus virtual, todas aquellas dudas que no hayan podido ser solucionadas durante las clases presenciales.

**Grado en Turismo
Asignatura: Operaciones y Procesos de Producción**

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante				
Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total Horas	Relación con competencias
Clases teóricas	22		22	Todas las competencias
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	33		33	Todas las competencias
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	2		2	[CB1], [CB2], [CB3], [CB5], [12], [19], [20], [21], [12-1], [12-2], [12-3], [12-4], [19-1], [19-2], [19-3], [19-4], [20-1], [20-3], [20-4], [21-1], [21-2], [21-3], [21-4], [31-3], [31-4]
Realización de trabajos (individual/grupal)		15	15	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [12], [19], [20], [21], [25], [31], [12-3], [19-1], [19-2], [19-3], [20-1], [20-3], [21-1], [21-2], [21-3], [21-4], [25-1], [25-2], [31-2]
Estudio/preparación clases teóricas		30	30	Todas las competencias
Estudio/preparación clases prácticas		27	27	Todas las competencias
Preparación de exámenes		15	15	Todas las competencias
Realización de exámenes	3		3	Todas las competencias
Asistencia a tutorías		3	3	Todas las competencias
Total horas	60	90	150	
		Total ECTS	6	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica⁽²⁾

- Bayón, F. y Martín, I. (2004): Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Síntesis, Madrid.
- Blasco, A. (coord.) (2006): Manual de gestión de producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, Madrid
- Cerra, J.; Dorado, J.A.; Estepa, D.E. y García, P.E. (1996): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, Madrid.

Bibliografía Complementaria⁽³⁾

- Albert Piñole, A. (1996): Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes. Síntesis, Madrid.
- Albert Piñole, A. (1999): Gestión de Productos y Servicios de las Agencias de Viaje. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- Alonso, M., Barcos, L. y Martín, J.I. (2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis, Madrid.
- Cuatrecasas Arbós, L.I. (2000): Organización de la producción y dirección de operaciones. Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid
- Cuatrecasas Arbós, L.I. (2010). Gestión integral de la Calidad. Implantación, control y certificación. Ed. Profit. Barcelona.
- Davis, M.M., Aquilano, N.J. y Chase, R.B. (2001): Fundamentos de Dirección de Operaciones. McGraw Hill, Madrid.
- Domínguez Machuca, J.A. y otros (1995): Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y en los servicios. McGraw-Hill, Madrid.
- Domínguez Machuca, J.A. y otros (1995): Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y en los servicios. McGraw-Hill, Madrid.
- González, L. y Talón, P. (2002): Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Síntesis, Madrid.
- González, M.A. (1997): Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes. Síntesis, Madrid.
- Heizer, J., Render, B. (1997): Dirección de la Producción. Decisiones tácticas. 4ª edición, Prentice Hall, Madrid.
- Heizer, J., Render, B. (1997): Dirección de la Producción. Decisiones estratégicas. 4ª edición, Prentice Hall, Madrid.
- Senlle, A. y Bravo, O. (1995): La Calidad en el Sector Turístico. Gestión 2000, Barcelona.
- Krajewski, L.J. y Ritzman, L.P. (2000): Administración de operaciones. Estrategia y análisis. Prentice Hall, México.
- Mestre, J. R. (1995): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000, Barcelona.
- Vogeler, C y Hernández, E. (2000): El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.

Otros recursos⁽³⁾

En el aula virtual de la asignatura se proporcionan materiales de el/la profesor/a.
<http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/normativa.htm>
<http://www.icte.es>

9. Sistema de Evaluación y Calificación

Descripción

La calificación de la asignatura se realizará de la siguiente manera:

La Evaluación Continua consistirá en:

- **Parte teórica:** Examen que consta de una prueba objetiva tipo test de entre 20-40 preguntas teórico-prácticas del temario impartido en las clases: **60%**. Que se realizará en la convocatoria oficial correspondiente.
- **Parte práctica:** Se llevará a cabo un proyecto final de entrega obligatoria para el alumnado sobre la descripción de las operaciones y procesos productivos en una empresa turística: **30%**
- **Desarrollo de actividades y prácticas propuestas en clase:** Se valorará la aportación de grupo e individual, además de la presentación de los informes que se solicite al alumnado. Será valorado con un total de un **10%** de la nota final.

Será requisito indispensable para que el alumnado se encuentre en evaluación continua, la **asistencia del mismo como mínimo al 80% de las clases.**

La calificación obtenida tanto de la parte práctica, como en las actividades y prácticas propuestas en clase que integran el proceso de evaluación continua, sólo será susceptible de entrega y valoración hasta la primera convocatoria oficial de la asignatura. Pasado este primer período, no se recogerá ni evaluarán las mismas, debiendo el alumnado de someterse a la segunda modalidad de evaluación que se indica a continuación.

El alumnado que no supere o se someta a la evaluación continua:

- **Prueba teórica:** constará de preguntas tipo test y/o combinadas con preguntas cortas y/o desarrollo (**70%** nota final).
- **Prueba práctica:** consistirá en responder a un cuestionario de preguntas sobre los casos prácticos estudiados durante el curso (**30%** nota final).

Requisito general: Para superar satisfactoriamente la asignatura, en cualquiera de sus modalidades, será necesario obtener una calificación mínima de 5 puntos, en una escala de 0 a 10, a partir de la valoración conjunta de las pruebas, y siempre que en cada prueba se haya obtenido un mínimo de 5 puntos.

También se tendrá en cuenta las faltas de ortografía, la realización de actividades, actitud, asistencia y participación del alumnado, pudiendo ser objeto de variación en las calificaciones obtenidas en los apartados anteriores.

Estrategia Evaluativa			
TIPO DE PRUEBA	COMPETENCIAS	CRITERIOS	PONDERACIÓN
Pruebas objetivas	Todas las competencias	Examen tipo test para el alumnado de evaluación continua. Examen de desarrollo para el alumnado en evaluación única (70%).	60%
Trabajos y Proyectos	Todas las competencias	Igualmente computable en ambas modalidades de evaluación a las que se someta el	30%

**Grado en Turismo
Asignatura: Operaciones y Procesos de Producción**

		alumnado.	
Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas	Todas las competencias	Se valorarán estructura, contenido y presentación; correcta redacción y revisión de los textos. Entrega en tiempo y forma.	10%

10. Resultados de aprendizaje

- Utilizar herramientas (flujogramas, diagramas de proceso, etcétera) para describir procesos en alojamiento y restauración (chek-in, chek-out, mise en place, organización de bufett, etc.) e intermediación turística (elaboración de un paquete turístico a la demanda, gestión y emisión de billetes de viaje) para su análisis y posterior mejora.
- Elaborar y cumplimentar documentos propios de procesos turísticos (lista de reservas, previsiones de ocupación, cardex, billetes de viaje, vouchers, etcétera).
- Planificar y programar la producción (desde la planificación del trabajo del personal adscrito a diferentes procesos o planificación de eventos, entre otros, hasta la programación de las vacaciones de trabajadores, etcétera).
- Aplicar herramientas para la gestión de aprovisionamientos, principalmente de artículos perecederos.

11. Cronograma/Calendario de la asignatura

Descripción del Cronograma

Este cronograma es orientativo y puede estar sujeto a modificaciones.

1 ^{er} Cuatrimestre					
SEMANA	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	1	Clases teóricas	4	4	8
Semana 2:	1	Clases teóricas	4	4	8
Semana 3:	1 y 2	Clases teóricas y prácticas	4	5	9
Semana 4:	2	Clases teóricas y prácticas	4	5	9
Semana 5:	2	Clases teóricas y prácticas	4	5	9
Semana 6:	3	Clases teóricas y prácticas	4	8	12
Semana 7:	4	Clases teóricas y prácticas	4	8	12
Semana 8:	5	Clases teóricas y prácticas	4	4	8
Semana 9:	5 y 6	Clases teóricas y prácticas	4	4	8
Semana 10:	6	Clases teóricas y prácticas	4	5	9

Grado en Turismo
Asignatura: Operaciones y Procesos de Producción

Semana 11:	7	Clases teóricas y prácticas	4	5	9
Semana 12:	7	Clases teóricas y prácticas	4	5	9
Semana 13:	8	Clases teóricas y prácticas	4	8	12
Semana 14:	8 y 9	Clases teóricas y prácticas	4	8	12
Semana15:	9	Clases teóricas y prácticas	1	4	5
Semanas 16-18	Evaluación	Evaluación y trabajo autónomo del alumno/a para la preparación de la evaluación.	3	8	11
Total			60	90	150

