



Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Identificación de la asignatura

Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Créditos	1.8 presenciales (45 horas) 4.2 no presenciales (105 horas) 6 totales (150 horas).
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR(Campus Extens)
Período de impartición	Primer semestre
Idioma de impartición	Castellano

Profesores

Profesores	Horario de atención al alumnado					
	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho
Abel Ernesto Lucena --- abel.lucena@uib.eu	16:00h	18:00h	Miércoles	26/09/2011	31/07/2012	DB004 (Jovellanos)
	16:00h	18:00h	Lunes	26/09/2011	31/07/2012	DB004 (Jovellanos)

Titulaciones donde se imparte la asignatura

Titulación	Carácter	Curso	Estudios
Grado en Turismo	Obligatoria	Segundo curso	Grado

Contextualización

Se trata de una asignatura de **formación obligatoria** de carácter específico en la que el/la estudiante recibe una visión de conjunto del **área de operaciones y de los principales procesos de las empresas turísticas**. Se enmarca dentro del módulo de Empresas Turísticas, dentro de la materia de Instrumentos de gestión empresarial.

Con esta asignatura se persigue el objetivo de conocer en profundidad las decisiones tácticas y estratégicas relacionadas con el área de operaciones, en concreto las referentes a la planificación, la programación y control de procesos de los servicios y de las instalaciones turísticas.

El/la estudiante asimilará una serie de contenidos básicos, herramientas específicas y unos mecanismos de razonamiento que deben servirle de base para asentar las competencias necesarias para su futuro profesional relativas a la administración de operaciones y procesos en la empresa turística.

Requisitos





Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Recomendables

Esta asignatura no tiene prerequisites, si bien es recomendable que los alumnos que la cursen hayan cursado previamente las asignaturas de formación básica de primer y segundo semestre de la carrera, y fundamentalmente la asignatura: **20607: Introducción a la empresa** dónde se estudian algunas de las bases de esta asignatura.

Competencias

Las competencias de la asignatura **Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas** emanan de las competencias fijadas en el **grado de Turismo** y las clasificamos en genéricas y específicas.

Específicas

1. CE-4. Ser capaz de conceptualizar patrones, procesos, interacciones y cambios en el mundo turístico entendidos como un sistema dentro de una amplia gama de escalas espaciales.
2. CE-7. Aprender a recopilar, procesar, analizar e interpretar la información y a hacer frente a cuestiones turísticas a través del despliegue de habilidades específicas para el trabajador en las distintas ramas turísticas, incluida la del uso apropiado de tecnologías de información y comunicación (TIC)..
3. CE-12. Ser capaz de gestionar adecuadamente un establecimiento turístico en cualquier etapa del proceso (agencia de viajes, mayorista, alojamiento, oferta complementaria, etc.).
4. CE-13. Demostrar el dominio de una amplia gama de estrategias analíticas y de observación desarrolladas a partir de los métodos habituales de investigación aportados por las distintas ramas científicas a lo largo de su etapa académica y la concreción en el trabajo correspondiente..
5. CE-14. Aplicar en el entorno profesional los conocimientos, metodologías y técnicas adquiridas a lo largo de la formación académica de grado y desarrollarlas con un alto grado de responsabilidad, compromiso ético y capacidad de integración en equipos multidisciplinares.

Genéricas

1. CG-1: Demostrar, poseer y comprender conocimientos fundamentales de las materias relacionadas con el turismo desde las diferentes disciplinas científicas, de su evolución epistemológica y de la relación de cada una con las otras disciplinas científicas que lo tratan..
2. CG-2: Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional integrando los distintos campos de estudio que ha visto, relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su temática de estudio..
3. CG-3: Tener la capacidad de reunir e interpretar datos cuantitativos, cualitativos y espaciales relevantes, como para emitir juicios que incluyan una reflexión crítica sobre temas relevantes de índole territorial, social, económica, jurídica, científica o ética, relacionados con el turismo..
4. CG-4: Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones de cualquiera de los campos temáticos relacionados con el turismo a un público tanto especializado como no especializado..
5. CG-5: Haber desarrollado las habilidades de aprendizaje necesarias que permitan emprender labores profesionales y estudios de postgrado en Turismo con un alto grado de autonomía.

Contenidos





Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Los contenidos de la asignatura de **Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas** se clasifican en cuatro grandes bloques: Introducción, procesos, planificación y diseño de la cadena de suministro y herramientas de análisis de operaciones.

Contenidos temáticos

Bloque A. Introducción

Tema 1. Introducción a las Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas

Introducción al campo de las Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas analizando su importancia dentro de la gestión empresarial, sus principales decisiones y la perspectiva histórica de su estudio

Tema 2. Estrategia de operaciones

Concepto y marco de la estrategia de operaciones y suministro. Análisis del enlace de la estrategia: cómo acoplar las actividades de operaciones con la estrategia

Tema 3. Diseño de servicios turísticos

Estudio del proceso de diseño y desarrollo de servicios. Diseño pensando en el cliente y diseño para la fabricación especificidades de los servicios turísticos.

Bloque B. Procesos

Tema 4. Administración de la capacidad

Administración de la capacidad operativa. Conceptos y planificación de la capacidad. Planificación de la capacidad en los servicios turísticos

Tema 5. Análisis de procesos

Tipos de procesos. Diseño de flujo de procesos. Medición y análisis de procesos

Tema 6. Procesos de servicios

Clasificación operativa de los servicios. Diseño de organizaciones de servicios. Planos de servicios. Enfoques en el diseño de servicios. La aportación del cliente: ciencia conductual y garantías de servicio.

Tema 7. Gestión de la calidad en empresas turísticas

Administración para la calidad total. Calidad six sigma. Especificaciones y costes de calidad. Calidad y sistemas de gestión.

Bloque C. Planificación y diseño de la cadena de suministro

Tema 8. Estrategia de la cadena de suministro

Análisis de la estrategia de la cadena de suministro. Diseño y medición del desempeño de cadenas de suministro. Cadenas de suministro de servicios turísticos. Subcontratación y subcontratación globalizada.

Tema 9. Logística y ubicación de instalaciones

Decisiones sobre logística. Análisis y métodos de ubicación de centros de servicio. Servicios esbeltos.

Tema 10. Planificación y control de las operaciones

Planificación de recursos en la empresa. Administración y pronóstico de demanda. Planificación agregada de ventas y operaciones. Técnicas de programación

Bloque D. Herramientas de análisis de operaciones

Anexo 1. Análisis de costes de operaciones y procesos

El modelo coste volumen beneficio: teoría y práctica. Aplicaciones a empresas turísticas: hostelería, restauración





Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Anexo 2. Anexo 2. Problemas de operaciones y procesos
Programación lineal con hojas de cálculo. Yield management. Análisis de líneas de espera:
teoría de colas. Simulación computerizada.

Metodología docente

Actividades de trabajo presencial

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción
Clases teóricas	Sesiones teóricas	Grupo grande (G)	Desarrollo de los contenidos teóricos de la sesión, exposición por parte del docente con participación activa del alumnado.
Clases prácticas	Estudio de casos, artículos y resolución de ejercicios prácticos	Grupo mediano (M)	La resolución en clase de ejercicios prácticos permite profundizar en la asimilación de los contenidos teóricos y plasmar su aplicación práctica, reforzando la capacidad analítica y de cálculo. Se proporcionará el ejercicio bien en la misma sesión o bien previamente para poder desarrollar una discusión moderada y guiada por el profesor. El estudio de casos y artículos, permite profundizar en la asimilación de los contenidos y en la capacidad de relacionarlos. Al mismo tiempo, se pretende potenciar la comprensión lectora, la capacidad de distinguir lo fundamental de lo accesorio, la capacidad de síntesis y de expresión oral y escrita. Se proporcionará el caso o el artículo bien en la misma sesión o bien previamente para poder desarrollar una discusión moderada y guiada por el profesor. En algún caso puede solicitarse a los alumnos algún tipo de resumen o conclusión por escrito,
Evaluación	Prueba final	Grupo grande (G)	Prueba escrita al final del semestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Evaluación	Prueba parcial	Grupo grande (G)	Prueba escrita en forma de preguntas cortas y/o tipo test y/o ejercicios prácticos sobre una parte del programa. Se realizará aproximadamente a la mitad del semestre para incentivar el trabajo continuo sobre la materia.

Actividades de trabajo no presencial

Modalidad	Nombre	Descripción
Estudio y trabajo autónomo individual	Estudio autónomo del alumno	El trabajo y el estudio autónomo del alumno es fundamental para asimilar correctamente los fundamentos de esta asignatura de formación básica. Para alcanzar este objetivo, el alumnado deberá: repasar los contenidos explicados en clase, leer y analizar los textos recomendados, consultar bibliografía, etc.
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Preparación de casos y lectura de artículos	Desarrollar la capacidad de autoaprendizaje y de trabajo en equipo. Preparación de casos y lectura de artículos de manera colectiva
Estudio y trabajo autónomo	Preparación de ejercicios prácticos	Para alcanzar competencias como la capacidad de trabajo en equipo, la capacidad de argumentar y proponer soluciones a ejercicios prácticos se proponen actividades que precisan de una preparación previa, tanto con trabajo individual como de grupo.





Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Modalidad	Nombre	Descripción
-----------	--------	-------------

individual o en
grupo

Estimación del volumen de trabajo

Modalidad	Nombre	Horas	ECTS	%
Actividades de trabajo presencial		45	1.8	30
Clases teóricas	Sesiones teóricas	22.5	0.9	15
Clases prácticas	Estudio de casos, artículos y resolución de ejercicios prácticos	19.5	0.78	13
Evaluación	Prueba final	1.5	0.06	1
Evaluación	Prueba parcial	1.5	0.06	1
Actividades de trabajo no presencial		105	4.2	70
Estudio y trabajo autónomo individual	Estudio autónomo del alumno	45	1.8	30
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Preparación de casos y lectura de artículos	30	1.2	20
Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo	Preparación de ejercicios prácticos	30	1.2	20
Total		150	6	100

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Campus Extens.

Evaluación del aprendizaje del estudiante

Sesiones teóricas

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Técnicas de observación (No recuperable)
Descripción	Desarrollo de los contenidos teóricos de la sesión, exposición por parte del docente con participación activa del alumnado.
Criterios de evaluación	Se evaluará la asistencia, participación activa en las clases y las aportaciones positivas a la dinámica del grupo. La asistencia a clase será necesaria para poder preparar los seminarios/talleres y las clases prácticas.

Porcentaje de la calificación final: 10% para el itinerario A





Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Estudio de casos, artículos y resolución de ejercicios prácticos

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Técnicas de observación (No recuperable)
Descripción	La resolución en clase de ejercicios prácticos permite profundizar en la asimilación de los contenidos teóricos y plasmar su aplicación práctica, reforzando la capacidad analítica y de cálculo. Se proporcionará el ejercicio bien en la misma sesión o bien previamente para poder desarrollar una discusión moderada y guiada por el profesor. El estudio de casos y artículos, permite profundizar en la asimilación de los contenidos y en la capacidad de relacionarlos. Al mismo tiempo, se pretende potenciar la comprensión lectora, la capacidad de distinguir lo fundamental de lo accesorio, la capacidad de síntesis y de expresión oral y escrita. Se proporcionará el caso o el artículo bien en la misma sesión o bien previamente para poder desarrollar una discusión moderada y guiada por el profesor. En algún caso puede solicitarse a los alumnos algún tipo de resumen o conclusión por escrito,
Criterios de evaluación	Se evaluará el esfuerzo realizado para entender y aplicar los aspectos teóricos explicados en clase al análisis de casos y a la lectura y explicación de artículos. También, se evaluará el trabajo de preparación de la exposición, la claridad y orden en la exposición y la capacidad para responder a las cuestiones planteadas. Además, se evalúa el trabajo autónomo individual o en grupo para asimilar y aplicar técnicas de resolución de problemas relacionados con la asignatura. Será necesario asistir a las sesiones para que se pueda evaluar el trabajo realizado.

Porcentaje de la calificación final: 40% para el itinerario A

Prueba final

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas (Recuperable)
Descripción	Prueba escrita al final del semestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Criterios de evaluación	Se evaluará la claridad en la argumentación, la capacidad para destacar lo fundamental de lo accesorio y la asimilación de conceptos demostrada. En la prueba final se exigirá una puntuación mínima del 40% para que compute con el resto de elementos de evaluación. Si la nota del examen es inferior al 40% la nota final de la asignatura no podrá superar los 4 puntos sobre 10.

Porcentaje de la calificación final: 40% para el itinerario A





Año académico	2011-12
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 1, 1S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Prueba parcial

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas (No recuperable)
Descripción	Prueba escrita en forma de preguntas cortas y/o tipo test y/o ejercicios prácticos sobre una parte del programa. Se realizará aproximadamente a la mitad del semestre para incentivar el trabajo continuo sobre la materia.
Criterios de evaluación	Se evaluará el trabajo acumulado por el alumnado a la mitad del semestre, sobre todo en lo que se refiere a la asimilación de conceptos básicos de la materia.

Porcentaje de la calificación final: 10% para el itinerario A

Recursos, bibliografía y documentación complementaria

El desarrollo de la asignatura se basa en el manual: Administración de Operaciones: producción y cadena de suministros. 12a. edición (2009) de los autores Richard B. Chase, F. Robert Jacobs y Nicholas J. Aquilano.

Bibliografía básica

* Chase, R.B., Jacobs, F.R. & Aquilano, N.J. (2009). **Administración de operaciones**. Producción y cadena de suministros. Duodécima edición. Mc Graw-Hill.

Bibliografía complementaria

- * Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004): **Operaciones y procesos de producción en el sector turístico**. Síntesis. Madrid
- * Domínguez Machuca, JA et al. (1995): **Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios**. McGraw-Hill. Madrid.
- * Domínguez Machuca, JA et al. (1995): **Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios**. McGraw-Hill. Madrid.
- * Heizer, J. & Render, B. (2009). **Principios de administración de operaciones**. Séptima edición. Prentice Hall.

Otros recursos

