

**Proyecto/Guía docente de la asignatura**

Se debe indicar de forma fiel cómo va a ser desarrollada la docencia. Esta guía debe ser elaborada teniendo en cuenta a todos los profesores de la asignatura. Conocidos los espacios y profesorado disponible, se debe buscar la máxima presencialidad posible del estudiante siempre respetando las capacidades de los espacios asignados por el centro y justificando cualquier adaptación que se realice respecto a la memoria de verificación. Si la docencia de alguna asignatura fuese en parte online, deben respetarse los horarios tanto de clase como de tutorías). La planificación académica podrá sufrir modificaciones de acuerdo con la actualización de las condiciones sanitarias.

<b>Asignatura</b>	Dirección y gestión de operaciones en empresas turísticas		
<b>Materia</b>	Gestión operativa		
<b>Módulo</b>	Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos		
<b>Titulación</b>	Turismo		
<b>Plan</b>	453	<b>Código</b>	42790
<b>Periodo de impartición</b>	Primer semestre	<b>Tipo/Carácter</b>	Obligatoria
<b>Nivel/Ciclo</b>	Grado	<b>Curso</b>	Segundo
<b>Créditos ECTS</b>	6 ECTS (150 horas)		
<b>Lengua en que se imparte</b>	Español		
<b>Profesor/es responsable/s</b>	Luis Miguel Delgado Estirado		
<b>Datos de contacto (E-mail, teléfono...)</b>	<a href="mailto:luismiguel.delgado.estirado@uva.es">luismiguel.delgado.estirado@uva.es</a> 921 11 21 11		
<b>Departamento</b>	Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de mercados		



## 1. Situación / Sentido de la Asignatura

### 1.1 Contextualización

La asignatura Dirección y Gestión de Operaciones en Empresas Turísticas forma parte del Módulo de Dirección y Gestión de Empresas de Servicios Turísticos del Título de Grado en Turismo. Esta asignatura se imparte en el tercer semestre del plan de estudios.

### 1.2 Relación con otras materias

ORGANIZACIÓN	12	
Administración de empresas y gestión de personal		6
Dirección de empresas turísticas y gestión de la calidad		6
GESTIÓN OPERATIVA	24	
Fundamentos de contabilidad y análisis de los estados financieros		6
Dirección y gestión de operaciones en empresas turísticas		6
Fundamentos de marketing turístico		6
Inversión y financiación de empresas turísticas		6

### 1.3 Prerrequisitos

No se han establecido.

## 2. Competencias

### 2.1 Generales

Competencias Transversales Instrumentales. (CTI)

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

Competencias Transversales Personales. (CTP)

- CTP 1 Compromiso ético
- CTP 2 Habilidades en las relaciones interpersonales
- CTP 3 Razonamiento crítico
- CTP 5 Trabajo en equipo

Competencias transversales sistémicas. (CTS)

- CTS 1 Adaptación a nuevas situaciones
- CTS 2 Aprendizaje autónomo
- CTS 5 Iniciativa y espíritu emprendedor
- CTS 6 Liderazgo
- CTS 7 Motivación por la calidad
- CTS 8 Sensibilidad hacia temas medioambientales

### 2.2 Específicas

Competencias específicas. (CE)

- CE 12 Conocer el procedimiento operativo en el ámbito del alojamiento
- CE 13 Conocer el procedimiento operativo en el ámbito de la restauración
- CE 17 Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos en el ámbito de las empresas de intermediación
- CE 18 Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.
- CE 29 Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Estas competencias específicas se desarrollarán a través de las siguientes competencias.

Competencias disciplinares (saber)

1. Conocer los procedimientos y las técnicas de planificación y control de la producción
2. Conocer los procesos productivos de las empresas turísticas



3. Conocer los principales modelos de optimización de las actividades productivas
4. Conocer la programación de la producción en las empresas turísticas
5. Conocer la gestión y el control de la producción en las empresas turísticas

Conocimientos profesionales (saber hacer)

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos productivos en las empresas turísticas
2. Programar de forma eficiente en función de las variables del entorno, la producción de las empresas turísticas
3. Adaptar los procesos productivos de las empresas turísticas a las necesidades de la demanda
4. Adaptar los flujos de trabajo de la actividad productiva de las empresas turísticas a en función de los recursos humanos disponibles





### 3. Objetivos

1. Comprensión de los procesos que tienen lugar en la actividad productiva de las empresas turísticas
2. Diseño de la actividad productiva de las empresas turísticas
3. Entender y aplicar las herramientas de diseño del sistema productivo
4. Entender y aplicar las herramientas de decisión de carácter operativo
5. Entender y aplicar las técnicas de planificación, programación y control en la actividad productiva de las empresas turísticas
6. Entroncar la actividad productiva de las empresas turísticas con los parámetros de calidad establecidos por las mismas



#### 4. Contenidos y/o bloques temáticos

*Añada tantas páginas como bloques temáticos considere realizar.*

##### Bloque 1: INTRODUCCIÓN

Carga de trabajo en créditos ECTS:

###### a. Contextualización y justificación

Este primer bloque tiene por objeto servir de introducción al área funcional de Operaciones.

###### b. Objetivos de aprendizaje

Comprensión de los procesos que tienen lugar en la actividad productiva de las empresas turísticas

Entender y aplicar las técnicas de planificación, programación y control en la actividad productiva de las empresas turísticas

Entroncar la actividad productiva de las empresas turísticas con los parámetros de calidad establecidos por las mismas

###### c. Contenidos

TEMA 1. Introducción a la dirección y gestión de las operaciones

###### d. Métodos docentes

Los indicados en el apartado 5.

###### e. Plan de trabajo

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos básicos utilizando el método de la Lección Magistral y lectura de temas

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupo colaborativo de situaciones relativas a la definición, análisis y resolución de problemas y supuestos reales. Método de estudio del caso, resolución de problemas y debate dirigido.

Tutorías (individual o en grupo). Método tutoría personal, grupal y virtual.

Estudio independiente del alumno/a (preparación clases teóricas, preparación clases prácticas, realización de trabajos y preparación de exámenes). Método estudio individual.

Presentación de los resultados del aprendizaje y realización de exámenes. Métodos descritos anteriormente y método de prueba de evaluación.

###### f. Evaluación

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 de este, valorado a través de exposiciones orales, trabajos escritos, pruebas de conocimiento, actividades prácticas...

**g. Bibliografía básica**

- Aranda, A., Delgado, L.M. y de Juan, J.M. (2010). Turismo: Una Visión Global, Aranzadi
- Arias, D. y Minguela, B. (2018). Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Estratégicas, Pirámide
- Heizer, J. y Render B. (2007). Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas, Prentice-Hall

□

**h. Bibliografía complementaria****i. Recursos necesarios****j. Temporalización**

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
TEMA 1 0,8	8 horas de clase

**Bloque 2: DECISIONES ESTRATÉGICAS**Carga de trabajo en créditos ECTS: **a. Contextualización y justificación**

Este segundo bloque tiene por objeto conocer, comprender y aplicar los aspectos conceptuales y aplicaciones prácticas de carácter estratégico del área funcional de Operaciones.

**b. Objetivos de aprendizaje**

- Diseño de la actividad productiva de las empresas turísticas
- Entender y aplicar las herramientas de diseño del sistema productivo
- Entender y aplicar las herramientas de decisión de carácter operativo

**c. Contenidos**

- TEMA 2. Decisiones estratégicas. Fundamentos teóricos.
- TEMA 3. Decisiones estratégicas. Aplicaciones prácticas.

□

**d. Métodos docentes**

Los indicados en el apartado 5.

**e. Plan de trabajo**

- Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos básicos utilizando el método de la Lección Magistral y lectura de temas
- Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupo colaborativo de situaciones relativas a la definición, análisis y resolución de problemas y supuestos reales. Método de estudio del caso, resolución de problemas y debate dirigido.
- Tutorías (individual o en grupo). Método tutoría personal, grupal y virtual.
- Estudio independiente del alumno/a (preparación clases teóricas, preparación clases prácticas, realización de trabajos y preparación de exámenes). Método estudio individual.

Presentación de los resultados del aprendizaje y realización de exámenes. Métodos descritos anteriormente y método de prueba de evaluación.

#### f. Evaluación

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 de este, valorado a través de exposiciones orales, trabajos escritos, pruebas de conocimiento, actividades prácticas...

#### g. Bibliografía básica

Aranda, A., Delgado, L.M. y de Juan, J.M. (2010). Turismo: Una Visión Global, Aranzadi

Arias, D. y Minguela, B. (2018). Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Estratégicas, Pirámide

Heizer, J. y Render B. (2007). Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas, Prentice-Hall

Heizer, J. y Render B. (2008). Dirección de la Producción. Decisiones Tácticas, Prentice-Hall

#### h. Bibliografía complementaria

#### i. Recursos necesarios

#### j. Temporalización

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
TEMA 2 0,4	4 horas de clase
TEMA 3 3,6	36 horas de clase

### Bloque 3: DECISIONES TÁCTICAS

Carga de trabajo en créditos ECTS:

#### a. Contextualización y justificación

Este tercer bloque tiene por objeto conocer, comprender y aplicar los aspectos conceptuales y aplicaciones prácticas de carácter táctico del área funcional de Operaciones.

#### b. Objetivos de aprendizaje

Entender y aplicar las herramientas de decisión de carácter operativo

Entender y aplicar las técnicas de planificación, programación y control en la actividad productiva de las empresas turísticas

**c. Contenidos**

TEMA 4. Decisiones tácticas. Fundamentos teóricos.

TEMA 5. Decisiones tácticas. Aplicaciones prácticas.

□

**d. Métodos docentes**

Los indicados en el apartado 5.

**e. Plan de trabajo**

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos básicos utilizando el método de la Lección Magistral y lectura de temas

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupo colaborativo de situaciones relativas a la definición, análisis y resolución de problemas y supuestos reales. Método de estudio del caso, resolución de problemas y debate dirigido.

Tutorías (individual o en grupo). Método tutoría personal, grupal y virtual.

Estudio independiente del alumno/a (preparación clases teóricas, preparación clases prácticas, realización de trabajos y preparación de exámenes). Método estudio individual.

Presentación de los resultados del aprendizaje y realización de exámenes. Métodos descritos anteriormente y método de prueba de evaluación.

**f. Evaluación**

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...

**g. Bibliografía básica**

Aranda, A., Delgado, L.M. y de Juan, J.M. (2010). Turismo: Una Visión Global, Aranzadi

Arias, D. y Minguela, B. (2018). Dirección de la Producción y de las Operaciones. Decisiones Estratégicas, Pirámide

Heizer, J. y Render B. (2007). Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas, Prentice-Hall

Heizer, J. y Render B. (2008). Dirección de la Producción. Decisiones Tácticas, Prentice-Hall

**h. Bibliografía complementaria****i. Recursos necesarios****j. Temporalización**

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
TEMA 4 0,4	4 horas de clase
TEMA 5 0,8	8 horas de clase



## 5. Métodos docentes y principios metodológicos

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.
- 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.
- En caso de no poder desarrollarse la docencia con un 100% de presencialidad, se optará por un modelo bimodal donde se elegirá entre diferentes opciones: retransmisión síncrona por videoconferencia, docencia inversa, docencia parcial a través de videoconferencia...

**6. Tabla de dedicación del estudiante a la asignatura**

ACTIVIDADES PRESENCIALES	HORAS	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	HORAS
Clases teóricas	24	Estudio y trabajo autónomo individual	80
Clases prácticas	36	Estudio y trabajo autónomo grupal	10
Laboratorios			
Prácticas externas, clínicas o de campo			
Seminarios			
Otras actividades			
Total presencial	<b>60</b>	Total no presencial	<b>90</b>

**7. Sistema y características de la evaluación**

INSTRUMENTO/PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
Formación continua y formativa – evaluación y calificación- a través de actividades individuales y grupales	40%	Destinado para el alumno/a que se acoja al proceso de evaluación continua y formativa.
Prueba escrita –calificación-	60%	Destinado para el alumno/a que se acoja al proceso de evaluación continua y formativa y sea capaz de alcanzar unos niveles mínimos de competencias y conocimientos
Examen final –calificación-	100%	Destinado para el alumno/a que, inmerso en este proceso de evaluación continua y formativa, no sea capaz de alcanzar unos niveles mínimos de competencias y conocimientos, así como aquellos que no se acojan a la evaluación continua y formativa.

La evaluación continua exige presentar todas las tareas y superarlas -mínimo, 5 puntos sobre 10-



#### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- **Convocatoria ordinaria:** La asignatura se evaluará y calificará conforme a lo indicado en los bloques temáticos y en la tabla resumen anterior
- **Convocatoria extraordinaria:** La calificación de esta convocatoria corresponde íntegramente a los resultados del examen final

#### 8. Consideraciones finales

