



# UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA

## GUÍA DOCENTE

### 1. DATOS GENERALES

**Asignatura:** OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN TURISMO

**Código:** 67322

**Tipología:** OBLIGATORIA

**Créditos ECTS:** 6

**Grado:** 408 - GRADO EN TURISMO

**Curso académico:** 2023-24

**Centro:** 401 - FACULTAD DE CC. SOCIALES DE CUENCA

**Grupo(s):** 30

**Curso:** 3

**Duración:** C2

**Lengua principal de impartición:** Español

**Segunda lengua:** Inglés

**Uso docente de otras lenguas:**

**English Friendly:** N

**Página web:**

**Bilingüe:** N

Profesor: <b>MARÍA ÁNGELES GARCÍA HARO</b> - Grupo(s): <b>30</b>				
Edificio/Despacho	Departamento	Teléfono	Correo electrónico	Horario de tutoría
Facultad de Ciencias Sociales. Despacho 3.5	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	969179100 (Exte. 423)	Angeles.Garcia@uclm.es	Miércoles: 11:00 a 13:00 h. Viernes: 9:00 a 10:00 h.
Profesor: <b>JOB RODRIGO ALARCON</b> - Grupo(s): <b>30</b>				
Edificio/Despacho	Departamento	Teléfono	Correo electrónico	Horario de tutoría
Facultad de CC. Sociales/ Despacho 3.5	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	926053849	job.rodriago@uclm.es	Lunes: 9:00 a 12:00 h. Martes: 9:00 a 11:00 h. Miércoles 9:00 a 10:00 h.

### 2. REQUISITOS PREVIOS

Se recomienda haber superado las asignaturas del área de Organización de Empresas para un correcto desarrollo de las clases: Fundamentos de Administración de Empresas y Organización de Empresas y Dirección de Recursos Humanos, de primer y segundo curso del Grado en Turismo, respectivamente.

### 3. JUSTIFICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS, RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS Y CON LA PROFESIÓN

En la asignatura Operaciones y Procesos de Producción en Turismo, perteneciente al módulo 2 'Empresa' y materia 'Organización de Empresas', se introduce al alumnado en conceptos y modelos para una dirección eficaz y eficiente de las operaciones en el ámbito de las empresas turísticas. Su principal objetivo es analizar el papel de la dirección de operaciones en el contexto de una empresa turística, la relación con el resto de las áreas funcionales de la empresa y los diferentes enfoques de toma de decisiones para una gestión eficiente de las operaciones. Además, será importante que el alumnado comprenda lo que las empresas mejor gestionadas están realizando en relación con sus competidores en temas relacionados con la internacionalización de servicios, innovación en servicios, gestión de inventarios, etc. Al final de la asignatura, el alumnado debe ser capaz de entender cómo el diseño de las operaciones y su optimización puede ser tanto o más importante que otras áreas funcionales de la empresa, tales como finanzas, comercialización o investigación y desarrollo.

### 4. COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN QUE LA ASIGNATURA CONTRIBUYE A ALCANZAR

#### Competencias propias de la asignatura

Código	Descripción
CB01	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
CB02	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
CB03	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 sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
CB04	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
CB05	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía
CE11	Comprender la dirección y gestión de los distintos tipos de organizaciones turísticas.
CE17	Conocer el procedimiento operativo de los distintos subsectores de la actividad turística.
CG01	Capacidad de trabajo en equipos disciplinares y multidisciplinares, en un contexto nacional e internacional, en el área de Turismo.
CG03	Conocimiento y sensibilidad hacia la diversidad cultural y temas medioambientales del área de Turismo.
CG05	Capacidad de gestión de la información en el área de Turismo.
CG06	Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones en el ámbito turístico.
CG07	Capacidad de aprendizaje continuado, autodirigido y autónomo en el área de Turismo.
CG08	Creatividad, iniciativa y espíritu emprendedor en el ámbito turístico.
CT01	Conocer las TIC como herramientas esenciales en la gestión, promoción y comercialización de las empresas e instituciones del sector turístico, tanto a nivel interno de la empresa como a nivel externo.
CT02	Utilizar una correcta comunicación oral y escrita.
CT03	Conocer el compromiso ético y la deontología profesional.

### 5. OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS

## Resultados de aprendizaje propios de la asignatura

### Descripción

Trabajar de forma autónoma y con iniciativa personal.

Conocer las teorías y modelos de organización de las empresas desde perspectivas estructurales y conductuales para asegurar su funcionamiento eficaz y eficiente, prestando especial atención a los aspectos humanos en las organizaciones.

Escuchar, negociar, persuadir y defender argumentos oralmente o por escrito.

Resolver problemas de forma creativa e innovadora.

Buscar información, su análisis, interpretación, síntesis y transmisión.

## 6. TEMARIO

**Tema 1: Introducción a la dirección de operaciones en empresas turísticas.**

**Tema 2: Estrategia de operaciones en empresas turísticas.**

**Tema 3: Diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios turísticos.**

**Tema 4: Planificación de la capacidad de la empresa turística y localización de las instalaciones**

**Tema 5: Selección y diseño de procesos turísticos.**

**Tema 6: Gestión de la calidad en el ámbito turístico.**

**Tema 7: La planificación de las operaciones a medio y corto plazo.**

**Tema 8: La gestión de inventarios y planificación de las necesidades de materiales en empresas turísticas.**

**Tema 9: Planificación y evaluación de proyectos turísticos.**

## 7. ACTIVIDADES O BLOQUES DE ACTIVIDAD Y METODOLOGÍA

Actividad formativa	Metodología	Competencias relacionadas (para títulos anteriores a RD 822/2021)	ECTS	Horas	Ev	Ob	Descripción
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL]	Método expositivo/Lección magistral	CB04 CB05 CE11 CE17 CG05 CG06 CG08 CT02 CT03	1.2	30	N	-	Se analizarán en clases magistrales participativas los contenidos fundamentales del programa.
Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL]	Resolución de ejercicios y problemas	CB01 CB02 CB03 CE11 CE17 CG01 CG03 CG06 CG08 CT01 CT02 CT03	0.6	15	S	N	Se realizarán casos prácticos para profundizar en los conceptos teóricos presentados en las clases presenciales teóricas.
Tutorías de grupo [PRESENCIAL]	Resolución de ejercicios y problemas	CB02 CB04 CB05 CE11 CE17 CG01 CG05 CG06 CT01 CT02	0.2	5	N	-	Tutorías para la revisión del trabajo grupal de la asignatura y el análisis de la adquisición de conocimientos.
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA]	Trabajo autónomo	CB04 CB05 CG06 CG07 CT01	2.4	60	N	-	Trabajo autónomo realizado por el alumnado para la preparación y aprovechamiento de las clases teóricas y preparación de las pruebas de evaluación.
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA]	Autoaprendizaje	CB03 CB05 CE11 CE17 CG01 CG05 CG06 CG07 CT01 CT02 CT03	1.44	36	S	N	Preparación, individual o grupal, de un trabajo sobre un caso de empresa real, en el que se analiza un contenido específico del temario de la asignatura.
Prueba final [PRESENCIAL]	Pruebas de evaluación	CB01 CB02 CB04 CE11 CE17 CG05 CG06 CT03	0.16	4	S	S	Prueba de evaluación, parcial o final, realizadas para la evaluación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos.
<b>Total:</b>			<b>6</b>	<b>150</b>			
<b>Créditos totales de trabajo presencial: 2.16</b>			<b>Horas totales de trabajo presencial: 54</b>				
<b>Créditos totales de trabajo autónomo: 3.84</b>			<b>Horas totales de trabajo autónomo: 96</b>				

Ev: Actividad formativa evaluable

Ob: Actividad formativa de superación obligatoria (Será imprescindible su superación tanto en evaluación continua como no continua)

## 8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIONES

Sistema de evaluación	Evaluación continua	Evaluación no continua*	Descripción
Elaboración de trabajos teóricos	15.00%	0.00%	Consistirá en la elaboración de un trabajo en grupo de uno de los temas analizados en la asignatura, que será asignado al grupo.
Resolución de problemas o casos	25.00%	0.00%	Resolución de ejercicios y casos de empresa en el aula.
Prueba final	60.00%	100.00%	Prueba final, parcial o de progreso. Examen de contenido teórico-práctico.
<b>Total:</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

\* En **Evaluación no continua** se deben definir los porcentajes de evaluación según lo dispuesto en el art. 4 del Reglamento de Evaluación del Estudiante de la UCLM, que establece que debe facilitarse a los estudiantes que no puedan asistir regularmente a las actividades formativas presenciales la superación de la asignatura, teniendo derecho (art. 12.2) a ser calificado globalmente, en 2 convocatorias anuales por asignatura, una ordinaria y otra extraordinaria (evaluándose el 100% de las competencias).

### Criterios de evaluación de la convocatoria ordinaria:

#### Evaluación continua:

Para poder aplicar las ponderaciones anteriormente fijadas se requerirá una puntuación mínima de 4 en la prueba final y, al menos, un 20% de la nota máxima en cada una de las partes (teoría y práctica) de dicha prueba final.

Los estudiantes deben realizar los casos individuales o en grupo dentro del aula y resolver y presentar los casos y aplicaciones planteados a través del sistema Campus Virtual en las fechas establecidas en la propia plataforma.

**Evaluación no continua:**

Para poder aplicar las ponderaciones anteriormente fijadas se requerirá, al menos, un 20% de la nota máxima en cada una de las partes (teoría y práctica) de dicha prueba final. Todos los estudiantes podrán optar por realizar la evaluación no continua presentándose a una prueba final por el 100% de la calificación de la asignatura.

**Particularidades de la convocatoria extraordinaria:**

En el caso de evaluación continua, los estudiantes mantendrán las calificaciones de la realización de casos individuales o en grupo dentro del aula y de la realización de casos y aplicaciones planteados a través de Campus Virtual.

**Particularidades de la convocatoria especial de finalización:**

El sistema de evaluación es único y consta de un examen final equivalente al 100% de la calificación final.

9. SECUENCIA DE TRABAJO, CALENDARIO, HITOS IMPORTANTES E INVERSIÓN TEMPORAL	
No asignables a temas	
Horas	Suma horas
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Método expositivo/Lección magistral]	30
Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	36
Tutorías de grupo [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	15
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	5
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]	60
Prueba final [PRESENCIAL][Pruebas de evaluación]	4
Actividad global	
Actividades formativas	Suma horas
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Método expositivo/Lección magistral]	30
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]	60
Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	36
Tutorías de grupo [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	15
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	5
Prueba final [PRESENCIAL][Pruebas de evaluación]	4
<b>Total horas: 150</b>	

10. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS					
Autor/es	Título/Enlace Web	Editorial	Población	ISBN	Año Descripción
Heizer, J. y Render, B.	Dirección de la producción. Decisiones estratégicas	Pearson Educación	Madrid		2015
Miranda, F.J., Rubio, S., Chamorro, A. y Bañegil, T.M.	Manual de dirección de operaciones	Thomson	Madrid		2008
Pérez Mesa, J.C.	Operaciones y gestión de empresas turísticas: teoría y práctica	Universidad de Almería	Almería		2016
González, L. y Talón, P.	Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos	Sintesis			2003
Domínguez-Machuca, J.A.; García, S.; Ruíz, A.; Domínguez, M.A. y Alvarez, M.J.	Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios	McGraw-Hill	Madrid		2003
Heizer, J. y Render, B.	Dirección de la producción. Decisiones tácticas	Pearson Educación	Madrid		2015
Bayón Marine, F. y Martín Rojo, I.	Operaciones y procesos de producción en el sector turístico	Sintesis		978-8497561730	2004
Huertas García, R. y Domínguez Galcerán, R.	Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicio	Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona	Barcelona	978-8447539147	2016