Diligencia para hacer constar que el presente programa es el depositado por el Dpto. en este Centro.

El Secretario del Centro: José Ángel Pérez López

Diplomatura en Turismo E.U.E.E.

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II

ESCUELA UNIV. DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
UNIV. DE SEVILLA
08 FEB 2002
ENTRADA Nº 339

Programa de la Asignatura

Curso: 2001/2002

Dpto. Economía Financiera y Dirección de Operaciones

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones · Universidad de Sevilla

Código Seguro De Verificación: WUx+TXv0M1FGiL2J9lLL6yA==
Fecha: 20/02/2021
Firmado Por: JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Página: 1/8
Url De Verificación: https://pfirma.us.es/verifirma/code/WUx+TXv0M1FGiL2J9lLL6yA==

ÁREA DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN / OPERACIONES (APO)

Director y Coordinador del Área de Producción / Operaciones(APO) :
Prof. Dr. José Antonio Domínguez Machuca

Coordinadores docentes:

- *Aspectos Táctico - Operativos APO*
  Prof. Dr. José Antonio Domínguez Machuca
  - Dirección y Gestión de la Producción/Operaciones I, F.C.E.E. y E.E.
  - Dirección y Gestión de la Producción I, E.U.E.E.
  - Gestión Financiera y de la Producción, F.C.E.E. y E.E.
  - Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II, E.U.E.E.

- *Procesos de Mejora APO*
  Prof. Dr. Miguel Ángel Domínguez Machuca
  - Procesos de Mejora de los Sistemas de Producción e Información, F.C.E.E. y E.E.
  - Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control), E.U.E.E.

- *Aspectos Estratégicos APO*
  Prof. Dr. Antonio Ruiz Jiménez
  - Dirección y Gestión de la Producción/Operaciones II, F.C.E.E. y E.E.
  - Dirección y Gestión de la Producción II, E.U.E.E.
  - Gestión Financiera y de la Producción, F.C.E.E. y E.E.
  - Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I, E.U.E.E.

[redacted]

Universidad de Sevilla · Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones

Código Seguro De Verificación	Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==	Página	2/8

Código Seguro De Verificación: WUx+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==
Fecha: 20/02/2021
Firmado Por: JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Página: 3/8
Url De Verificación: https://pfirma.us.es/verifirma/code/WUx+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO II

ÍNDICE

ÍNDICE 1
PROFESORADO 2
A MODO DE INTRODUCCIÓN: CONTENIDO BÁSICO 3
PLAN DOCENTE 6
PROGRAMA 6
METODOLOGÍA DE LA ASIGNATURA 7
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA 7
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA 7
NORMAS DE LA ASIGNATURA 8
FICHAS 8
TUTORÍAS 8
PREPARACIÓN DE LA ASIGNATURA 9
SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 9

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones · Universidad de Sevilla

PROFESORADO

Responsables del Programa (Diseño y Contenido):
Dr. D. José Antonio Domínguez Machuca
Dr. D. Antonio Ruiz Jiménez
D. Juan Antonio García Gragera

Profesores que han colaborado en el desarrollo de los temas del Programa:
Dr. D. José Antonio Domínguez Machuca
Dr. D. Antonio Ruiz Jiménez
Dra. Dña. Rafaela Alfalla Luque
D. Juan Antonio García Gragera
Dña. Victoria Ruiz de Orcaray
D. Víctor G. Aguilar Escobar
Dña. Carmen Medina López
Dña. Mª Esther Chávez Miranda
Dña. Cristina Ceballos Hernández (Colaboradora Honoraria)

Profesor coordinador de la asignatura (Curso 2000 / 2001):
- D. Juan Antonio García Gragera. Profesor Titular de Escuela Universitaria.

Profesores colaboradores de la asignatura (Curso 2000 / 2001):
- Dña. Mª Esther Chávez Miranda. Profesora Ayudante de Escuela Universitaria.
- Dña. Cristina Ceballos Hernández. (Colaboradora Honoraria)

Dpto. Economía Financiera
y Dirección de Operaciones

E.U.E.E.
Dirección y Gestión de la Producción
en el Sector Turístico II

- En ningún caso se pondrá en acta la calificación de **"No Presentado"** al alumno que haya realizado alguno de los exámenes finales, **sea cual fuere el número de convocatorias agotadas por éste**. Por último, y aunque resulte evidente, conviene recordar que el hecho de acceder a un aula para realizar un examen debidamente convocado implica que el alumno, **aunque abandone el aula una vez comenzado el examen**, ha realizado la convocatoria en cuestión. Este hecho computará **convocatoria agotada** a efectos de su contabilización a la hora de determinar el número de convocatorias disponibles para el alumno, tanto en el curso académico como en el cómputo total de la asignatura.

- **La publicación de las actas** provisionales se realizará en los plazos establecidos por el artículo 26 de las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla y las mismas **pasarán a ser definitivas transcurridos 4 días hábiles** desde la publicación; por esta razón se recomienda a los alumnos que **comprueben, tanto las actas provisionales como las definitivas** para poder detectar y subsanar cualquier posible error.

- Para concluir se recuerda que cuando se realiza un examen se está escribiendo para otra persona, por lo que es norma de mínima cortesía **cuidar la presentación** (escriba con letra legible, evitando las tachaduras y respetando unos márgenes) y **la redacción** (trate de hacer una exposición clara y coherente, sin incurrir en faltas de ortografía y usando correctamente los signos de puntuación).

Fdo.: JUAN ANT.º GARCÍA GRAGERA
(COORDINADOR)

Código Seguro De Verificación: Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==
Fecha: 20/02/2021
Firmado Por: JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Página: 4/8
Url De Verificación: https://pfirma.us.es/verifirma/code/Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==

Código Seguro De Verificación
Firmado Por
JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Wux+TXv0M1FGiL2J9lL6yA==
Fecha
20/02/2021
Url De Verificación
https://pfirma.us.es/verifirma/code/Wux+TXv0M1FGiL2J9lL6yA==
Página
5/8

- Los contenidos de la asignatura serán los recogidos en el programa oficial publicado y, **salvo que expresamente se indique lo contrario por el profesorado, el programa íntegro será considerado como materia del examen.**

- **Estructura de los exámenes.** Siempre que el contenido de la materia objeto de examen así lo permita, constarán al menos de dos partes bien diferenciadas:

  1. **Teórica:** Podrá constar de una prueba objetiva de tipo Test (cerrado o abierto, con 20 ó 30 preguntas de 4 ó 5 opciones), cuestiones breves o preguntas de "tema a desarrollar".
  2. **Práctica:** Podrán incluir varios problemas relacionados con la materia impartida durante
     el curso, así como comentarios y análisis de casos.

  La ponderación que tendrá cada una de las partes del examen de cara a la obtención de la nota global del mismo, así como el mínimo exigido en cada una de ellas para hacer media, será **concretado en su momento en la convocatoria del examen en cuestión.**

- El alumno deberá obtener una calificación **mínima de 5 puntos para que el examen se considere aprobado.** A efectos del expediente académico, **las calificaciones** que podrán aparecer en las actas serán:

  Suspenso menos de 5 puntos
  Aprobado entre 5 y menos de 7 puntos
  Notable entre 7 y menos de 9 puntos
  Sobresaliente de 9 a 10 puntos.

- **No se procederá a la corrección** del examen de aquellos alumnos que durante el desarrollo de cualquiera de las pruebas sean sorprendidos **copiando o hablando** por cualquier profesor encargado de la vigilancia. El profesor, en ese caso, procederá a marcar y firmar el examen del (los) alumno(s) implicado(s) haciendo constar la incidencia para que el examen no sea corregido y se califique como suspenso.

- En virtud del art. 129.1 de los E.U.S., para obtener la **calificación final del alumno** se podrá tener en cuenta la participación en clases, seminarios y otras actividades complementarias que se puedan organizar durante el curso, además de los exámenes que se realicen.

- Antes de que las actas provisionales puedan ser dadas por definitivas, el alumno, según la normativa vigente, tienen derecho a **revisar el examen** que ha realizado, en los días y horas que a tal efecto se indiquen. En relación con la revisión del examen, se recuerda que ésta, según se desprende de las citadas normas, **no tiene otro objetivo que el de informar al alumno de cómo se ha obtenido su calificación y de cuáles han sido los criterios de evaluación** que le han sido aplicados. Para cualquier cuestión distinta a la indicada, existen otras vías diferentes a la de este acto, muchas de las cuales se encuentran recogidas en los E.U.S. y en las Normas Reguladoras de Exámenes.

- Los alumnos que, una vez publicadas las notas finales provisionales de la asignatura, hayan obtenido la calificación de sobresaliente y deseen **optar a la de Matrícula de Honor,** lo manifestará así a algún profesor de la asignatura en un **plazo máximo de 5 días hábiles** a partir de la fecha de publicación de las citadas calificaciones. El procedimiento que se seguirá para acceder a dicha calificación podrá consistir, según lo estimen los profesores responsables, bien en la **elaboración de un trabajo** (deberá estar concluido y entregado por escrito en el plazo que oportunamente se fije), o bien en la realización de un **examen especial.**

A MODO DE INTRODUCCIÓN: CONTENIDO BÁSICO

"La Dirección y Gestión de Operaciones o Producción trata acerca de la forma en que las empresas u organizaciones producen bienes y servicios. Cada cosa que vistes, cada comida que consumes en un restaurante, cada libro que lees o incluso cada objeto que utilizas para hacer deporte, llega hasta ti gracias a los directores de operaciones que organizan su producción. Cada libro que sacas de la biblioteca, cada tratamiento que recibes en un hospital, cada servicio que recibes de una tienda y cada clase a la que asistes en una universidad, han sido producidos[1] ".

Con las diferentes asignaturas de **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico** que se presentan en el Plan de Estudios de la ***Diplomatura en Turismo***, se pretende que el alumno obtenga una visión clara sobre el importante papel que desempeña el subsistema de operaciones en el sistema empresa en la generación de una estrategia corporativa competitiva. Inevitablemente esto lleva a tener que abordar la problemática a la que dicho subsistema se tiene que enfrentar y las decisiones que habrán de ser tomadas en el ámbito de la Dirección de Operaciones para dar respuesta a la misma. Así, en primera instancia, se tendrá que establecer, en el ámbito de la planificación estratégica empresarial (a largo plazo), el marco global de referencia que guiará las actuaciones del subsistema, para lo cual se deberá establecer, de acuerdo con los objetivos globales fijados para el conjunto del sistema empresa, los objetivos generales del subsistema de operaciones y diseñar aquellas estrategias que nos permitan su consecución. Todo ello configurará la estrategia de operaciones que quedará reflejada en el Plan Estratégico de Producción/Operaciones o Plan de Producción/Operaciones a largo plazo.

El diseño de la Estrategia de Operaciones conlleva, necesariamente, la toma de una serie de decisiones de carácter estratégico de forma coordinada. La asignatura de **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I** se centra principalmente en algunas de las más relevantes; concretamente se abordan las decisiones de: *selección y diseño del producto, selección y diseño del proceso, capacidad a largo plazo, localización, distribución en planta y diseño de instalaciones y calidad.*

Una vez que ha quedado definido el marco general de actuación para el área de operaciones mediante el correspondiente Plan a Largo Plazo, será necesario, dado el escaso nivel de detalle con el que cuenta, que sea concretado a medio (nivel táctico) y corto plazo (nivel operativo) para que pueda ser ejecutado. Precisamente, al tratamiento de las cuestiones más relevantes de los aspectos tácticos y operativos en la producción/operaciones dedicaremos la asignatura de **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II** objeto de este programa.

Así, en el tema 1, analizaremos cómo se concretará el Plan de Producción/Operaciones a largo plazo a través del proceso de planificación y control de la producción/operaciones en la Dirección de Operaciones siguiendo un enfoque jerárquico e integrado. Esto nos llevará a conocer las diferentes fases de este proceso, las cuales, a medida que van siendo cubiertas, irán generando planes con un grado de detalle cada vez mayor. Seguidamente, realizaremos una introducción a la problemática de los inventarios, dada la

[1] Slack Et al. (1995): *Operations Management.* Pitman Publishing. Londres.

importancia que para muchas empresas de servicios (ej.: hoteles, restaurantes, Rent a Car...) tienen los stocks de productos finales y de "suministros de apoyo" para garantizar, por una parte, el normal desarrollo de su actividad y, por otra, la satisfacción de la demanda imprevista. Posteriormente, nos centraremos en la primera de las fases de concreción del Plan de Producción/Operaciones a largo plazo: La Planificación Agregada. En relación con ella, tras definirla y analizar los factores a considerar, estudiaremos cómo se realiza el proceso que nos permitirá obtener un Plan Agregado, que será ya un plan táctico de producción/operaciones. A continuación, y a partir de este plan se iniciará la planificación operativa, la cual implicará, a medida que se van cubriendo sus diferentes fases, la obtención de varios planes con mayor nivel de detalle. De ellos abordaremos, en primer lugar, el Programa Maestro de Producción/Operaciones y, en segundo lugar, el Plan de las Necesidades de Materiales y Servicios. Será en este momento, con la planificación de necesidades, cuando estudiemos las posibilidades de aplicación de los sistemas MRP en las empresas del sector turístico. Dedicaremos la última parte del tema a tratar los aspectos fundamentales de la filosofía "Justo a tiempo" o *Just in Time* en general y en el sector servicios turísticos en particular.

A medida que se va avanzando en el proceso de planificación y control de la producción/operaciones, se van obteniendo diferentes planes de operaciones que, para que puedan ser llevados a cabo, han de contar con los recursos necesarios; es decir, han de ser factibles desde el punto de vista de la capacidad. Por ello, en el *tema 2* del programa, vamos a tratar los aspectos relativos a la **planificación y control de la capacidad**. Así pues, partiremos del concepto de capacidad y analizaremos los elementos que la condicionan para, de esta forma, tomar conciencia de la complejidad de su determinación y gestión. Posteriormente y, dado que, en general, en el sector servicios es más difícil estimar la demanda debido a que se ve sometida a fluctuaciones más acusadas que las experimentadas por las empresas industriales, se hace necesario abordar cómo las empresas del sector turístico pueden tratar de ajustar capacidad y demanda. Por último, y como una estrategia mixta de ajuste de capacidad y demanda bastante extendida en las empresas de servicios, estudiaremos la Gestión del Rendimiento o *Yield Management*.

En general, una vez que se dispone de un plan de necesidades de materiales o servicios, éste debe ser ejecutado para poder cumplir la planificación realizada hasta el momento. Para ello, es necesario programar las diferentes actividades y trabajos que hay que realizar para ejecutar los diferentes pedidos, al objeto de establecer cuándo deben comenzar y terminar para que estén disponibles cuando se necesitan. Esto nos lleva a tener que tratar la problemática de **la programación a muy corto plazo** *(tema 3)* que, en los servicios, puede variar dependiendo de si los trabajos que hay que programar son controlables o no. Si los trabajos no son controlables, es decir, depende completamente de la llegada de los clientes y ha de realizarse inmediatamente, no se podrán programar los pedidos de forma previa a su realización y lo fundamental será establecer las horas y días en que cada empleado debe estar en el trabajo. De afrontar esta problemática se encargará la *Programación de Personal*. Por el contrario, si los trabajos son controlables, esto es, existe sobre él un control temporal, el programador además de programar el personal tendrá que programar los pedidos o trabajos a realizar y así, el programa de trabajo debe asignar las diferentes tareas entre diferentes equipos de personas, personas individuales o máquinas (asignación), establecer la prioridad de los trabajos (secuenciación) y proporcionar las fechas de inicio y terminación de los trabajos (programación detallada). En este segundo caso, la realización de todas estas actividades implicará el empleo de técnicas concretas según el caso.

Por otra parte, algunos servicios tienen un carácter único y complejo, requieren un plazo relativamente largo de ejecución y se obtienen a partir de la coordinación de una gran diversidad de recursos o *inputs*. Para llevar a cabo este tipo de servicios es preciso desarrollar un proyecto. Cada vez que se acomete un proyecto, la labor principal del responsable de Operaciones será la coordinación de un gran número de actividades y recursos interrelacionados, de forma que se satisfagan las necesidades de los clientes con el menor tiempo y coste posible. Para facilitar **la gestión de proyectos** y resolver su

Se ruega a los alumnos que respeten estos horarios, ya que fuera de ellos no está asegurada ni la presencia del profesor ni, en cualquier caso, su disponibilidad para atender las consultas.

Se comunica que las direcciones de **correo electrónico** puestas a disposición de los alumnos tienen vocación de servir como un medio de comunicación más amplio entre alumnos y profesores, a través del cual pueden hacernos llegar comentarios y/o sugerencias respecto a cualquier cuestión relacionada con la asignatura, que podrán servir para mejorar el desarrollo de la misma. Dichas direcciones también se podrán utilizar para realizar consultas que, en la medida de lo posible (en función del número de aquéllas), serán atendidas en los horarios de tutoría de los profesores. Hay que tener presente que a la hora de mandar un e-mail es obligatorio indicar nombre, apellidos, asignatura y grupo al que se asiste. Todos aquellos mensajes en los que no consten estos datos no serán contestados y/o tenidos en cuenta.

Preparación de la asignatura

- Las explicaciones de clase y el uso de la bibliografía recomendada son los elementos fundamentales para la preparación de la asignatura, a la vez que la asistencia a las clases resulta necesaria y conveniente para un adecuado seguimiento de la misma.

- La exposición en clase de cada tema no tiene que ser necesariamente exhaustiva, pudiéndose remitir expresamente al alumno a la bibliografía recomendada para el caso, al objeto de ampliar o aclarar algunas cuestiones o partes del temario. En cualquier caso, el profesor siempre realizará un recorrido general por las principales cuestiones del tema objeto de estudio, analizando con mayor detalle aquéllas otras que tengan mayor grado de complejidad.

Sistema de Evaluación y Calificación

- **Las fechas de las correspondientes convocatorias de exámenes** serán fijadas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 129 de los Estatutos de la Universidad de Sevilla (en adelante, E.U.S.), por acuerdo entre el profesorado de la asignatura y la Delegación de Alumnos. Además, y según lo recogido en el artículo 15 de las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla, **el alumno deberá acudir a las diferentes pruebas con el D.N.I o pasaporte**.

- **En virtud del acuerdo de J. G de 21/03/01 por el cual se conviene el procedimiento para determinar antes del inicio del curso el calendario de exámenes y pruebas, al objeto de dar cumplimiento a los artículos 129.2.b) y 130.5 de los E.U.S., las fechas en las que se realizarán** de las diferentes convocatorias del presente curso para la asignatura, son las siguientes:

  1ª Convocatoria Ordinaria (Final 1er semestre): 19/02/02
  2ª Convocatoria Ordinaria (Septiembre): 12/09/02

- **No se realizarán exámenes al margen del calendario acordado** con la Delegación de Alumnos, salvo para dar cumplimiento a lo dispuesto en las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla. Por otra parte, si por algún motivo es preciso realizar algún examen fuera del referido calendario **éste podrá ser oral.**

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones
Universidad de Sevilla

Código Seguro De Verificación: Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==
Fecha: 20/02/2021
Firmado Por: JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Página: 6/8
Url De Verificación: https://pfirma.us.es/verifirma/code/Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==

Código Seguro De Verificación
Firmado Por
JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==
Fecha
20/02/2021
Url De Verificación
https://pfirma.us.es/verifirma/code/Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==
Página
7/8

NORMAS DE LA ASIGNATURA

Fichas

- Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada, indicando en su caso, si cursan la asignatura como créditos de libre configuración.

Tutorías

- Los horarios de tutorías de los profesores de esta asignatura son los siguientes:

-D. Juan Antonio García Gragera
Miércoles de 13:30 a 14:30 y de 18:00 a 20:00
Viernes de 13:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:30
Estas tutorías se realizarán en el despacho nº 2, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales ,1ª Planta, Edificio Principal)
Correo electrónico: juan@us.es
Teléfono: 954551616

-Dña. Mª Esther Chávez Miranda
Lunes y Martes de 11:00 a 14:00
Estas tutorías se realizarán en el despacho nº 7, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 1ª Planta)
Correo electrónico: esther@us.es
Teléfono: 954557622

-Dña. Cristina Ceballos Hernández
Martes de 10:00 a 13:00
Miércoles de 17:00 a 20:00
Estas tutorías se realizarán en el despacho nº 14, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 1ª Planta)
Correo electrónico: cceballo@cica.es
Teléfono: 954557627

Las posibles modificaciones que pudieran sufrir los horarios de tutorías se publicarán en el tablón de anuncios del Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (1ª Planta de la F.C.E.E.) y en el tablón de la asignatura en la E.U.E.E. (1ª Planta, Edificio Principal, frente al despacho Nº1).

Se recomienda, en primer lugar, que a la hora de consultar sobre temas concretos de la asignatura se acuda al profesor que los impartió en clase; en segundo lugar, que se tenga un mínimo conocimiento de la materia objeto de consulta, ya que las tutorías no deben entenderse como un periodo de clases particulares a disposición del alumno. Por último, no esperar a los últimos días antes del examen para resolver todas las cuestiones dudosas.

problemática se pueden emplear diversas técnicas, entre las que estudiaremos las técnicas PERT *(Programme Evaluation and Review Technique)*. A tratar todas estas cuestiones dedicaremos por entero el *tema 4* del programa.

El *tema 5* lo dedicaremos al **Diseño, Medición y Compensación del trabajo**, debido a la enorme actualidad que hoy en día están cobrando estas cuestiones, tanto por el incremento en la relevancia de la productividad como arma competitiva, como por el aumento de la insatisfacción que muchos trabajadores experimentan en sus puestos de trabajo. En la primera parte del tema abordaremos la *medición del trabajo*, que se utiliza para establecer el tiempo que se emplea para completar las distintas tareas; trataremos tanto las técnicas que engloba como su utilidad práctica. Seguidamente, en la segunda parte del tema, trataremos los aspectos relativos al *diseño del trabajo*, y en relación con esta cuestión abordaremos las distintas tareas que lo componen, así como los métodos que se emplean y sus contenidos. Hay que señalar, que aunque existen elementos o factores de muy diversa índole a tener en cuenta a la hora de enfrentarse con el diseño del trabajo, nosotros sólo vamos a centrarnos en los factores técnicos-físicos del trabajo, los cuales serán analizados mediante el *estudio de métodos*, que como tendremos ocasión de comprobar es uno de los aspectos que componen el *Estudio del Trabajo*, entendido éste como *"un grupo de técnicas, en particular las del* Estudio de Métodos *y la* Medición del Trabajo, *que se utilizan para examinar el trabajo humano en todos sus contextos, los cuales llevan sistemáticamente a investigar todos los factores que influyen en la eficiencia y economía de la situación estudiada, con el fin de efectuar mejoras"*[2]. El empleo de todas estas técnicas nos permitirá comprobar la enorme incidencia que tienen sobre el diseño y el sistema de Planificación y Control de la Producción/Operaciones.

Por último, el *tema 6* del programa lo dedicaremos a tratar las cuestiones relativas a la **Gestión de la cadena de suministros**, tema de gran importancia y de tremenda actualidad. Aunque son diversos los temas a tratar en este campo, en el presente curso académico nos limitaremos a estudiar algunos sistemas de planificación y control de los inventarios en los servicios, en general, y en el sector turístico, en particular. Un buen servicio implica, entre otras cosas, no incurrir en retrasos por falta de materiales o productos para poder prestarlo, de ahí, como ya se habrá puesto de relieve en el primer tema, el papel primordial que juegan los inventarios en las empresas para garantizar el suministro y la adecuación del servicio a las fluctuaciones de una demanda incierta.

[2] Definición del Brithish Standard Glossary of Terms in Work Study, citada en OIT (1997, pág.35)

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones
Universidad de Sevilla

PLAN DOCENTE

Programa

- **Tema 1: El proceso de Planificación en la Dirección de Operaciones.**
- **Tema 2: Planificación y Control de la Capacidad.**
- **Tema 3: La Programación a corto plazo de las operaciones.**
- **Tema 4: La Gestión de Proyectos.**
- **Tema 5: El diseño, medición y compensación del trabajo y el control del proceso.**
- **Tema 6: Gestión de la Cadena de Suministros.**

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones · Universidad de Sevilla

Metodología de la asignatura

- El método más utilizado será la lección magistral.
- Las clases se expondrán, normalmente, mediante presentaciones realizadas en ordenador o transparencias y la utilización del encerado.
- En algunos temas se realizarán problemas prácticos que permitirán al alumno adquirir una mejor comprensión y manejo de las técnicas de gestión explicadas en clase. En su momento, se pondrán a disposición de los alumnos los enunciados de los problemas prácticos relativos al temario.
- En el caso de que se estime conveniente, se utilizarán lecturas y casos reales que acerquen al alumno a la realidad de la Dirección de Operaciones en la empresa turística.
- También, en la medida de lo posible y cuando el tema así lo aconseje, se procederá a la utilización de videos y la organización de conferencias.
- Se solicitará la participación activa de los alumnos. Sus comentarios, preguntas y sugerencias serán bienvenidos en aras a la mejor comprensión y entendimiento de la materia.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

- **Domínguez Machuca; García González; Domínguez Machuca, Ruiz Jiménez y Álvarez Gil:** *Dirección de Operaciones: Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios.* McGraw-Hill. 1995.

Bibliografía Complementaria

- **Domínguez Machuca; Álvarez Gil; García González; Domínguez Machuca y Ruiz Jiménez:** *Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios.* McGraw-Hill. 1995.
- **Fitzsimmons, James A.; Fitzsimmons, Mona:** *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology.* Irwin / McGraw-Hill. 1998.
- **Haksever, Cengiz; Render, Barry; Russell, Roberta S.; Murdick, Robert G.:** *Service Management and Operations.* Prentice Hall. 2ª Edición. 2000.
- **Murdick, Robert G.; Render, Barry; Russell, Roberta S:** *Service Operations Management.* Allyn and Bacon. 1990.
- **Van Looy, Bart; Van Dierdonck, Roland; Gemmel, Paul:** *Service Management. An Integrated Approach.* Financial Times Pitman Publishing. 1998.
- **Chase, Richard B.; Aquilano, Nicolas J.:** *Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones.* Addison-Wesley Iberoamérica. 6ª ed. 1.994.
- **Heizer J., Render B.:** *Dirección de la producción. Decisiones tácticas.* Prentice Hall Iberia. 4ªedición. Madrid. 1.997.
- **Krajewski, Lee J.;Ritzman, Larry P.:** *Administración de Operaciones: Estrategia y Análisis.* Pearson Education. 5ª Edición. 2000.
- **Schroeder R.:** *Administración de operaciones.* McGraw Hill. México. 1.992.

Código Seguro De Verificación: Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==
Fecha: 20/02/2021
Firmado Por: JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ
Página: 8/8
Url De Verificación: https://pfirma.us.es/verifirma/code/Wux+TXv0MlFGiL2J9lL6yA==