UNIVERSIDAD DE SEVILLA

ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

DIPLOMATURA DE TURISMO

Curso: 2004-2005

Profesores

D. Fco. Javier Quirós Tomás
Dª. Mª del Carmen Díaz Fernández

Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación Mercados (Marketing)

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

Código Seguro De Verificación	yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Página	1/6

• OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.

Con la impartición de la presente asignatura, perseguimos contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, a la mejora de los métodos de enseñanza en la Universidad de Sevilla, con el fin de que nuestros alumnos adquieran los conocimientos más adecuados para alcanzar un excelente desempeño profesional. Nuestra meta no es otra que la de ofrecer a estos alumnos una enseñanza, cada vez, de mayor calidad.

Con este propósito, hemos desarrollado el presente programa. Entre sus objetivos generales, destacaríamos:

- Ofrecer al alumno una visión lo más global y real posible de aquel sector que va a constituir en su futura vida laboral, su marco de referencia, el sector de los servicios y, más concretamente, el sector turístico.
- Ponerlo en contacto con la problemática que va a constituir la base diaria de su actividad laboral, circunscribiéndonos en este sentido, al ámbito de las Operaciones y Procesos de Producción.
- Proporcionarle una preparación conceptual y ética lo más sólida posible, que no sólo les permita alcanzar un conocimiento lo más ajustado de las actividades que, como profesionales, se verán abocados a realizar, sino que además les sea útil en su vida laboral.

El cumplimiento de estos objetivos generales exige, a su vez, la culminación de un amplio elenco de objetivos parciales, que abordaremos y presentaremos al alumno, a partir de cada uno de los temas de los que consta el programa de la asignatura. Para la consecución de los mismos, emplearemos los siguientes soportes y medios, soportes y medios que pretendemos ir mejorando:

- Clases teórico-prácticas en las que, además de las explicaciones teóricas soportadas con transparencias y videos, serán comentados numerosos ejemplos y puestas en práctica pequeñas simulaciones, en las que se requerirá la participación del alumnado.
- Una serie de casos prácticos que, a medida que se vaya explicando el temario, serán realizados por los alumnos, con el fin de que afiancen el conocimiento de la materia.
- Una bibliografía básica, donde poder acudir para solventar todo tipo de dudas, completar e incrementar los conocimientos adquiridos en clase.

• NORMAS DE LA ASIGNATURA.

Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada. Pasada la fecha establecida por el profesor no se recogerá, bajo ningún concepto, ficha alguna.

Los horarios de consulta de los profesores de la asignatura se harán públicos, en el Tablón de la EUEE reservado a los mismos, así como en la página Web que la EUEE tiene a tal efecto y en sus respectivos despachos, estando obligados éstos a atender a los alumnos únicamente en dichas horas, tal y como recogen las normas reguladoras de exámenes, evaluación y calificación de la Universidad de Sevilla, en su artículo nº 5. Las

Código Seguro De Verificación	yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Página	2/6

tutorías también podrán realizarse mediante correo electrónico dirigido a los profesores de la asignatura, siendo sus direcciones de correo electrónico las siguientes:

Profesor F. Javier Quirós Tomás: quiros@us.es
Profesora Mª del Carmen Díaz Fernández: cardiaz@us.es

La realización de los casos prácticos por parte de los alumnos en la asignatura será voluntaria. Los profesores establecerán las normas de entrega de los mismos para su posterior evaluación.

Para que un examen se considere aprobado, el alumno deberá obtener una calificación mínima de 5 puntos, en la calificación global del mismo. A efectos de expediente las calificaciones serán: de 5 a 6´99, Aprobado; de 7 a 8´99, Notable; de 9 a 9´99, Sobresaliente; 10 Matrícula de Honor (artículo 29 de la normativa anteriormente citada). No se realizarán exámenes al margen del calendario acordado con la Delegación de Alumnos, salvo en los casos y condiciones previstos en la normativa vigente.

El examen constará, siempre que el contenido de la materia objeto de examen lo permita, de:
- Una parte teórica: compuesta de un test, preguntas teóricas.
- Una parte práctica: compuesta por uno o más casos prácticos.

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable obtener un mínimo de tres puntos sobre diez en cada una de las partes de las que consta dicho examen. La revisión de los exámenes la podrán realizar los alumnos en las horas y días que se indiquen. A los exámenes correspondientes de la Asignatura, será necesario ir provistos de D.N.I. o documento oficial acreditativo.

No se procederá a la corrección del examen del alumno que, durante el transcurso de la prueba correspondiente, sea sorprendido copiando o hablando, por cualquiera de los profesores encargados de la vigilancia. De igual forma, a aquella persona que sea sorprendida suplantando la personalidad de cualquiera de los alumno inscritos en la asignatura, se le abrirá expediente disciplinario y se le pondrá a disposición del rectorado y de las autoridades competentes.

Aquellos alumnos que deseen obtener la convalidación de la asignatura, deberán acreditar oficialmente la posesión de conocimientos similares a los impartidos en la presente asignatura. Para ello deberán presentar el correspondiente programa así como un certificado con las calificaciones obtenidas. Tras el análisis de ambos, los profesores de la asignatura concederán o denegarán dicha convalidación.

• ALUMNOS DE UNIVERSIDADES EXTRANJERAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA ERASMUS.

Los alumnos Erasmus procedentes de otras universidades que deseen cursar la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción deberán entregar, durante las pri-

Código Seguro De Verificación	yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Página	3/6

meras semanas de clase, una ficha debidamente cumplimentada, indicando claramente su condición de alumnos Erasmus, el nombre de su universidad de origen, así como su objetivo durante el curso: realización de los exámenes oficiales o tan sólo cubrir un número de horas de asistencia. En este último caso se les pasará lista con regularidad.

Los exámenes se realizarán en las mismas fechas y en idénticas condiciones que para el resto de los alumnos. La única diferencia respecto a éstos será que se le permitirá el empleo de un diccionario, que podrá ser revisado por los profesores durante el desarrollo de la prueba.

La realización de exámenes al margen del calendario acordado con la Delegación de Alumnos estará sujeta a los mismos requisitos expresados con anterioridad para todos los alumnos matriculados en Operaciones y Procesos de Producción.

Las calificaciones obtenidas por estos alumnos en los exámenes realizados, se harán públicas junto con las calificaciones del resto de los alumnos.

• EVALUACIÓN.

Se emplearán dos instrumentos para medir y evaluar los conocimientos de los alumnos: un examen, que abarcará la globalidad de la materia impartida en clase, y casos prácticos resueltos en clase.

Para aprobar la asignatura, los alumnos deberán presentarse y superar el examen correspondiente en alguna de las convocatorias oficiales establecidas por la normativa vigente en la Universidad de Sevilla (artículo 19).

Como se menciona en la sección relativa a las normas de la asignatura, el examen constará de dos partes:

- Una parte teórica.
- Una parte práctica.

En la primera de ellas, la parte teórica, se someterá al alumno a un test cerrado, que constará de una serie de preguntas, con tres posibles respuestas cada una de ellas, de las cuales sólo una será correcta, o a una serie de preguntas teóricas. A su vez, la segunda parte, la práctica, consistirá en la resolución de uno o más casos prácticos, basados en el contenido de la asignatura, similar a los resueltos en clase.

El segundo instrumento para evaluar los conocimientos del alumnado está formado por una serie de casos prácticos que éstos deberán ir resolviendo a lo largo del semestre. Aquellos alumnos que hallan entregado un número adecuado de los casos requeridos por el profesorado podrán ver incrementada su nota final hasta en un punto. Para la obtención del mismo no sólo se tendrá en cuenta el número de casos entregados, sino también la calidad de los mismos (presentación, conocimientos, forma de expresión,..).

Para la obtención de la calificación de la asignatura, ambas partes del examen, teórica y práctica, tendrán la misma ponderación, siendo imprescindible haber obtenido en

Código Seguro De Verificación	yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Página	4/6

cada una de ellas un mínimo de tres sobre diez para aprobar. La nota final será la resultante de la siguiente ecuación:

$$\text{Nota final} = \frac{\text{Examen [nota teoría } (\geq 3) \text{ + nota práctica } (\geq 3)]}{2} + \text{Puntuación casos prácticos}$$

• TEMARIO.

I.- PRODUCCIÓN Y OPERACIONES.

1.- El subsistema productivo.
2.- Producción y operaciones en el sector turístico.

II.- EL PROCESO TURÍSTICO

3.- Introducción al proceso turístico.
4.- Producción y operaciones de servicios en el alojamiento.
5.- Producción y operaciones de servicios en la restauración.
6.- Producción y operaciones de servicios en la intermediación turística.
7.- Producción y operaciones de servicios de ocio.

III.- ASPECTOS VINCULADOS A LAS OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN.

8.- Normativa legal.
9.- Gestión de recursos humanos.
10.- Gestión de la calidad en el sector servicios.

• BIBLIOGRAFÍA.

Manual

- Quirós Tomás, F. Javier y Díaz Fernández, Mª Carmen (2002): *Operaciones y procesos de producción en el sector turístico: una visión práctica. Edición digital* A3 S.L.L..

Libros de consulta y lectura

- Buzelli, Giovanni Emilio (1994): *Manual de la industria hotelera. La gestión del hotel.* Ceac
- Casanueva Rocha, Cristóbal; García del Junco, Julio y Caro González, Francisco Javier (2000): *Organización y Gestión de Empresas Turísticas*, Pirámide
- Cerra Culebras, Javier: *Organización y gestión de la restauración*. McGraw-Hill.
- Domínguez Machuca, José A; Álvarez Gil, Mª José; García González, Santiago Domínguez Machuca, Miguel Ángel y Ruiz Jiménez, Antonio (1996): *Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios*. McGraw-Hill.

Código Seguro De Verificación	yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Página	5/6

- Domínguez Machuca, José A; Álvarez Gil, Mª José; García González, Santiago Domínguez Machuca, Miguel Ángel y Ruiz Jiménez, Antonio (1996) *Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios*. McGraw-Hill.
- Everett E. Adam, Jr. y Ebert Ronald J. (1988): *Administración de la Producción y las Operaciones*. Prentice Hall. México.
- Fernández Fúster, Luis (1985): *Introducción a la teoría y técnica del turismo*, Alianza Universidad Textos
- Fernández Gómez, Carmen y Blanco Castro, Ana: *Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de Viajes*.
- Foster, Douglas (1985): *Travel and Tourism Management*. MacMillan. London.
- Fuester Lareu, Juan (1994): *Turismo de masas y calidad de servicios*. Graficas Planisi, Palma de Mallorca.
- García Macho, Ricardo; Recalde Castells, Andrés *et al*: Lecciones de derecho del turismo. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- García Rubio, Mª Paz (1999): *La responsabilidad contractual de las agencias de viaje*. Montecorvo, Madrid.
- Kaufmann, Alicia E. (1996): *Guía práctica de recursos humanos*. Ciencia de la dirección
- Martínez Espín, Pascual (1999): *El contrato de viaje combinado*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Cuenca.
- Mestres Soler, Juan R.(1995): *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera,* Gestión 2000, S.A; Barcelona.
- Pérez Moriones, Aránzazu (1998): *El Contrato de Gestión Hotelera*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- Ramírez Cavassa, César (1993): *Gestión administrativa para empresas turísticas*. Trillas, México.
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (1996): *Administración*. Prentice Hall
**- Roca Roca, Eduardo; Ceballos Martín, Mª Matilde y Pérez Guerra, Raúl (1998*):* *La regulación jurídica del turismo en España*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería. Almería.
- Sánchez Feito, José Manuel: *Procesos de servicio en restauración".* Síntesis, Madrid.

Código Seguro De Verificación	yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/yklZ3uHCUOwiSI7hEjliqA==	Página	6/6