Diplomatura en Turismo E.U.E.E.

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I

UNIVERSIDAD DE SEVILLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

Programa de la Asignatura

Curso: 2004/2005

Dpto . Economía Financiera y Dirección de Operaciones

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	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	1/16

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

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	2/16

INDICE

INDICE **3**

PROFESORADO **4**

A MODO DE INTRODUCCIÓN: CONTENIDO BÁSICO **5**

PLAN DOCENTE **9**

PROGRAMA 9
METODOLOGÍA DE LA ASIGNATURA 10
PROGRAMACIÓN DOCENTE DETALLADA 10

BIBLIOGRAFÍA **11**

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA 11
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA 11

NORMAS DE LA ASIGNATURA **12**

FICHAS 12
TUTORÍAS 12
PREPARACIÓN DE LA ASIGNATURA 13
SISTEMA DE CALIFICACIÓN 14

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	3/16

PROFESORADO

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

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. Mª del Mar González Zamora
Dra. Dña. Rafaela Alfalla Luque
Dra. Dña. Rosa García Sánchez
Dr. D. Pedro Garrido Vega
Dra. Dña. Macarena Sacristán Díaz
D. Víctor G. Aguilar Escobar
Dña. Carmen Medina López
D. Francisco Arenas Márquez
Dña. Mª Esther Chávez Miranda
D. Guillermo Molleda Jimena
Dña. Cristina Ceballos Hernández

Profesores de la asignatura (Curso 2003 / 2004):

- Dña. Mª Esther Chávez Miranda. Profesora (Coordinadora de la asignatura)
- Dña. Cristina Ceballos Hernández.

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	4/16

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 en una tienda y cada clase a la que asistes en la 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.

Con la asignatura de Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I se pretende que el alumno obtenga una visión clara sobre la problemática que se plantea en el ámbito estratégico del subsistema productivo de las empresas turísticas.

En el tema 1 haremos una aproximación al enfoque sistémico que nos permitirá, de un lado, reconocer los componentes del sistema empresa y, de otro, situar el sistema de operaciones dentro de éste. La importancia de este tema radica en la comprensión del enfoque que se seguirá a lo largo de todos los temas de la asignatura.

Una vez conocido dónde se sitúa el subsistema de operaciones dentro de la empresa y el importante papel que éste desempeña, analizaremos en el tema 2 las características diferenciadoras del sector que nos atañe, y la necesaria aplicación, a veces con adaptaciones, de los principios básicos de la Dirección y Gestión de la Producción.

El conocimiento del sistema empresa y de las características distintivas de las empresas del sector turístico nos permitirán avanzar hacia la elaboración de la estrategia de operaciones. Abordaremos este aspecto en el tema 3.

[1] Slack et al (1995) Operations Management, Pitman Publishing: London.

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	5/16

La estrategia de operaciones conlleva, lógicamente, la toma de una serie de decisiones estratégicas. Durante el presente curso dedicaremos los siguientes temas de la asignatura a algunas de las más relevantes, las cuales aparecen en la figura 1. Además de las decisiones que abordaremos en este curso también han de considerarse las relativas al diseño de la Planificación y Control de la Producción, la Estrategia de Aprovisionamiento y la Estrategia de Personal, aunque por limitaciones de tiempo no serán abordados en esta asignatura. Hay que señalar que todas y cada una de estas estrategias se encuentran totalmente relacionadas, de ahí que tengan que ser desarrolladas de manera coordinada.

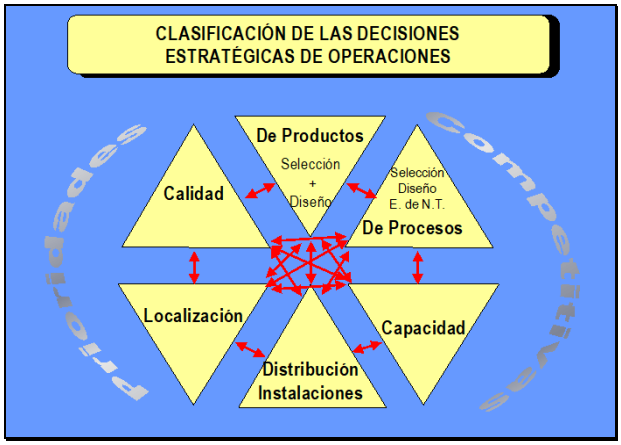

Figura 1:Decisiones estratégicas de Operaciones.

- **Gestión de la Capacidad y la Demanda. *Yield / Revenue Management*** (Tema 4). Abordaremos aquellos aspectos relacionados con la gestión de la capacidad a largo plazo en las organizaciones de servicios. En este tipo de empresas es un concepto íntimamente unido al de gestión de la demanda, de ahí que tratemos ambos aspectos conjuntamente. Por otro lado, realizaremos una introducción al *Yield / Revenue Management*, como técnica de gestión conjunta de la capacidad y la demanda, dados los incrementos en los ingresos que aporta a aquellas empresas que han apostado por su implantación.
- **Estrategia de Localización (**Tema 5). Se pretende determinar cuál(es) es(son) el(los) lugar(es) geográfico(s) más adecuado(s) para desarrollar las actividades productivas. La selección de la localización y la elección de un lugar concreto es una decisión estratégica porque generalmente tiene efectos a largo plazo sobre costes, demanda y rentabilidad, siendo particularmente importante para las empresas de servicios, porque la mayoría éstos se producen y consumen simultáneamente, requiriendo la presencia del cliente. En este tema, abordaremos

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	6/16

la estructura de esta decisión, considerando distintos niveles geográficos en el proceso de toma de decisiones. Haremos una clasificación de los distintos problemas de localización y abordaremos las técnicas de solución de estos problemas, centrándonos fundamentalmente en aquellas que se han revelado más útiles para resolver la localización en el sector turístico. Concluiremos el tema con algunas estrategias actuales de localización que no responden a un enfoque cuantitativo.

- **Decisiones de Distribución en Planta y Diseño de las Instalaciones** (Tema 6). Una vez que se ha decidido la localización de la instalación de servicio hay que acometer cómo será la forma y estructura del establecimiento. En todos los servicios, y particularmente en los turísticos, hay que tener en cuenta dos aspectos distintos pero estrechamente relacionados. Por un lado, será necesario decidir la distribución física de los elementos, actividad que recibe el nombre genérico de distribución en planta. Por otro, debido a que el cliente está presente en la mayor parte de las instalaciones, será necesario contemplar el problema de la apariencia física y ambiental de los elementos, lo que es conocido como diseño de la instalación. En este tema abordaremos la importancia de ambas decisiones y los factores que influyen en ellas. Seguidamente, estudiaremos los tipos de distribución en planta existentes, centrándonos en los dos más importantes, la distribución por proceso y la distribución por producto. Por último veremos algunas herramientas que nos ayudan en esta toma de decisiones, considerando al cliente un elemento central de este proceso.
- **Selección y diseño del Producto** (Tema 7). Se pretende responder a la pregunta ¿qué producir?. Una vez puesta de manifiesto la enorme importancia que para la empresa tiene la generación de nuevos productos, analizaremos las distintas fases del ciclo de vida del servicio y las repercusiones que tiene sobre las decisiones a adoptar en la Dirección de Operaciones. Hecho esto, analizaremos las fases de desarrollo de nuevos productos, estudiando, por una parte, la *selección del producto* (opciones de nuevos servicios y modificación de los existentes), y por otra, el *diseño del producto* (establecimiento de la estructura y características que deben poseer los mismos de acuerdo con los gustos del consumidor).
- **Selección y diseño del Proceso** (Tema 8). Trata de dar respuesta a la cuestión ¿cómo producir los bienes y servicios?. Veremos cómo las características específicas de los servicios nos exigen distinguir, a la hora de diseñar nuestro proceso, entre operaciones de *front office* (visibles para el cliente) y operaciones de *back-office* (ocultas al cliente). Posteriormente abordaremos el estudio de los diferentes enfoques que se pueden aplicar a la hora de diseñar el proceso de prestación del servicio y los factores que lo condicionan. Además, el marco en el que se desarrollan actualmente las operaciones de la empresa nos exige considerar como afectan las nuevas tecnologías de la información al proceso de diseño del proceso de servicio, por ello, le dedicaremos el último epígrafe de este tema.

- **Estrategia de Calidad** (Tema 9). A través de ella la organización diseña su sistema de calidad: ámbito de aplicación, políticas, procedimientos de control (afectarán a los aspectos tácticos y operativos de la D.O.), mediciones, etc. La

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	7/16

idea fundamental subyacente en todo el tema es que *la calidad es responsabilidad de todos en la empresa*, pero que, desde el punto de vista de la Dirección de Operaciones, y dadas las características que tienen los servicios, para alcanzar un nivel deseado de calidad es necesario trabajar con esa filosofía desde el momento en que se conciben los productos hasta aquel en el que el cliente los recibe y hace uso de ellos. Todo ello se traduce en un conjunto de acciones y actuaciones que han de desarrollarse correctamente si se pretende que el cliente quede finalmente satisfecho. Por ello, el esquema del tema, después de introducir el *concepto de calidad*, parte de la fase de *Planificación y recorre todas las etapas* hasta la *Evaluación* y *Control*, entendiendo que con éste se diseñan las acciones correctoras que permiten eliminar los posibles errores y defectos generados en todo el complejo proceso. No obstante, dedicaremos una atención prioritaria a la *Planificación de la Calidad.*

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	8/16

PLAN DOCENTE

Programa

- **Tema 1: Una Introducción a la Dirección Estratégica de la Producción.**

- **Tema 2: La Naturaleza de los Servicios.**

- **Tema 3: Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas.**

- **Tema 4: Gestión de la Capacidad y la Demanda. *Yield / Revenue Management*.**

- **Tema 5: La Localización de Empresas Turísticas.**

- **Tema 6: La Distribución en Planta y el Diseño de las Instalaciones Turísticas.**

- **Tema 7: El Diseño del Producto en Empresas Turísticas.**

- **Tema 8: El Diseño del Proceso en Empresas Turísticas.**

- **Tema 9: Gestión y Control de la Calidad en Empresas Turísticas.**

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	9/16

Metodología de la asignatura

- El método más utilizado será la lección magistral.
- Las clases se expondrán, normalmente, mediante presentaciones realizadas en ordenador.
- 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. En la mayoría de los temas se dedicará tiempo para leer y comentar lecturas y casos 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 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.

Programación docente detallada

En la tabla siguiente se puede observar la programación prevista de clases y profesorado. Lógicamente, durante el desarrollo de la asignatura pueden existir circunstancias que obliguen a una modificación de esta programación.

Temas del programa	**Nº de clases previstas**	**Grupos**		
		A	**B**	**C**
Presentación	1	ECM y CCH		
1. Una Introducción a la Dirección Estratégica de la Producción.	1	ECM		
2. La Naturaleza de los Servicios	2	CCH		
3. Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas	4	ECM		
4. Gestión de la Capacidad y la Demanda. Yield / Revenue Management	4			
5. La Localización de Empresas Turísticas	5	CCH		
6. La Distribución en Planta y el Diseño de las Instalaciones Turísticas	4			
7. El Diseño del Producto en Empresas Turísticas	5			
8. El Diseño del Proceso en Empresas Turísticas	1			
9. Gestión y Control de la Calidad en Empresas Turísticas.	1			

Profesoras:
Mª Esther Chávez Miranda ECM
Cristina Ceballos Hernández CCH

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	10/16

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

- Fitzsimmons, James A.; Fitzsimmons, Mona. "Service Management: Operations, Strategy and Information Technology". Irwin / McGraw-Hill, 1998.
- Domínguez Machuca; Alvarez Gil; García González; Domínguez Machuca y Ruiz Jiménez; ”Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios. McGraw-Hill. 1995.
- Ruiz Jiménez, A. y Chávez Miranda, M.E. “Dirección y Gestión de la Producción en las Empresas de Servicios”. En el libro *Nuevos desafíos de la Economía de la Empresa. En memoria y homenaje al profesor Dr. D. Emilio Soldevilla García*. Milladoiro. 2001.
- Ruiz Jiménez, A.; Alfalla Luque, R.; Medina López, C.; Chávez Miranda, M.E. “La Estrategia de Operaciones en Organizaciones de Servicios”. ESIC Market. 2002.
- Hope, Christine Ann; Muhlemann, Alan P. “Service Operations Management: Strategy, Design and Delivery”. Prentice Hall. 1999.

Bibliografía Complementaria

- Haksever, Cengiz; Render, Barry; Russell, Roberta S.; Murdick, Robert G. "Service Management and Operations". 2ª Edición. Prentice Hall. 1999.
- Schmenner, Roger W. “Service Operations Management”. Prentice Hall. 1995.
- Lovelock, C. “Managing Services: Marketing, Operations and Human Resources”. Prentice Hall. 1992.
- Johnston, Robert; Clark, Graham R. “Service Operations Management”. Pearson Education. 2001.
- Domínguez Machuca; García González; Domínguez Machuca, Ruiz Jiménez y Alvarez Gil; "Dirección de Operaciones: Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios"”. McGraw-Hill. 1995.

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	11/16

NORMAS DE LA ASIGNATURA

Fichas

- Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada, indicando el grupo de la asignatura al que asisten.

Tutorías

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

  - **Dña. Mª Esther Chávez Miranda**
    Miércoles de 9.30 a 12:30
    Estas tutorías se realizarán en el despacho 9, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 1ª Planta)
    Correo electrónico: esther@us.es
    http://www.personal.us.es/esther
    Teléfono: 954551606
    Fax: 954557570

  - **Dña. Cristina Ceballos Hernández**
    Miércoles de 10.00 a 14.00 y de 17.00 a 19.00
    Estas tutorías se realizarán en el despacho nº 43, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, 2ª Planta)
    Correo electrónico: cceballo@us.es
    Teléfono: 954556180

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 E.E.), en el tablón de la asignatura en la E.U.E.E. (2ª Planta) y en la página web de la asignatura (**http://www.aloj.us.es/defdo/dgpst1**) que estará operativa próximamente.

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.

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	12/16

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, así como indicar en el asunto "alumno" "dgpst1[2]" o cualquier otro indicativo que permita al profesor conocer la procedencia del e-mail. Todos aquellos mensajes en los que no consten estos datos no serán contestados y/o tenidos en cuenta.

Al igual que en el curso anterior, contamos con la creación de la página Web de la asignatura (**http://www.aloj.us.es/defdo/dgpst1**). En ella, se podrá acceder al material utilizado en clase (programa, lecturas, etc.), consultar material adicional a disposición del alumno, ver información de los profesores de la asignatura así como acceder a otras páginas de interés.

Además, estará disponible una dirección de correo electrónico de la asignatura que el alumno podrá utilizar para enviar sugerencias, resolver cualquier duda o inquietud acerca de la materia y, en definitiva, plantear cualquier cuestión de carácter general a los profesores de la asignatura.

Por otro lado, ponemos a disposición del alumno un foro moderado de debate, con el pretendemos fomentar la comunicación entre los alumnos de la asignatura, como herramienta para intercambiar opiniones, plantear y resolver dudas, etc.

De esta forma, es nuestro propósito abrir un canal de comunicación directo y permanente entre los profesores y los alumnos de nuestra asignatura, teniendo presente como marco la Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I. Por ello, animamos a todos a participar, respetuosa pero activamente, lo que contribuirá sin duda a mejorar no sólo esta iniciativa, sino la asignatura en general.

Preparación de la asignatura

[2] Dgpst1 hace referencia a Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	13/16

- El contenido de la asignatura será el reflejado en el programa oficial debidamente publicado y, salvo que **expresamente** se indique por el profesorado, todo él será materia objeto de examen.

- Las explicaciones de clase y el uso de la bibliografía básica 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. Cuando ello sea factible desde un punto de vista bibliográfico, un procedimiento muy recomendable para seguir eficazmente la asignatura, es la lectura previa de los epígrafes, tanto de la bibliografía básica como de la complementaria, señalados con antelación por el profesor. De esta forma el alumno podrá participar y plantear cuestiones durante la exposición del mismo.

Sistema de 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:

  3ª Convocatoria Ordinaria: 12/12/2003
  Convocatoria Extraordinaria: 03/02/2004
  1ª Convocatoria Ordinaria (Final 2º semestre): 22/06/2004
  2ª Convocatoria Ordinaria (Septiembre): 13/09/2004

- **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.**

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	14/16

- 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.** Los exámenes constarán, siempre que el contenido de la materia objeto de examen así lo permita, de:
  1.- Preguntas objetivas de tipo teórico, que podrán ser, según el caso:
    a.- Preguntas tipo test.
    b.- Preguntas de respuesta breve.
  2.- Preguntas referentes a las lecturas, casos realizados en clase o a conferencias relacionadas con el contenido de la asignatura que se hayan impartido en periodo lectivo.
  3.- Ejercicios prácticos.

  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 oportunamente comunicado en la convocatoria correspondiente.

- **Para que un examen se considere aprobado, el alumno deberá obtener una calificación mínima de cinco puntos** (habiendo superado, por supuesto, el mínimo exigido en cada parte). A efectos de expediente, las calificaciones 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 las clases, seminarios y otras actividades complementarias que se puedan organizar durante el curso, además de los exámenes que se realicen. Asimismo, se tendrán en consideración los posibles trabajos que se puedan presentar y que, al igual que las actividades complementarias anteriores, tengan relación con los contenidos de la asignatura.

- 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,

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	15/16

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**.

- 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).

Código Seguro De Verificación	UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Fecha	05/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/UzoVW7rxvL/a+KWZJSwS4w==	Página	16/16