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: 2005/2006

D1/V01/0506

http://www.aloj.us.es/dgpst1

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	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	1/18

ÁREA DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN / OPERACIONES

Aspectos Estratégicos

Coordinador: 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	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	2/18

INDICE

INDICE **3**

PROFESORADO **4**

I. Ficha técnica de la asignatura **5**

I.1. Nombre de la asignatura 5
I.2. Número de créditos (teóricos y prácticos) 5
I.3. Carácter (troncal, obligatoria u optativa) 5
I.4. Curso 5
I.5. Vinculación a Áreas de Conocimiento 5
I.6. Departamento que imparte la docencia 5
I.7. Descriptor (BOE) 5
I.8. Coordinadora 5

II. A modo de introducción: contenido básico **6**

III. Plan docente **8**

III.1. Objetivos 8
III.2. Profesorado 8
III.3. Programa docente 8
III.4. Organización de la enseñanza 9
III.5. Metodología de la asignatura 12
III.6. Bibliografía 12

IV. Normas de la asignatura **13**

IV.1. Fichas 13
IV.2. Tutorías 14
IV.3. Preparación de la asignatura 15

V. Sistema de Evaluación y Calificación **16**

V.1. Número de pruebas 16
V.2. Tipo de pruebas 16
V.3. Criterios de corrección de las pruebas 17
V.4. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos 17

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	3/18

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
Dr. D. Víctor G. Aguilar Escobar
Dra. Dña. Carmen Medina López
Dr. D. Francisco Arenas Márquez
Dra. Dña. Mª Esther Chávez Miranda
D. Guillermo Molleda Jimena
Dña. Cristina Ceballos Hernández

Profesores de la asignatura (Curso 2005 / 2006):

- Dra. Dña. Mª Esther Chávez Miranda.
- Dña. Victoria E. Ruiz Orcaray.
- Dña. Cristina Ceballos Hernández. (Coordinadora de la asignatura)

Todos los profesores de esta asignatura pertenecen a d.o.s. "Equipo de Investigación en Dirección de Operaciones en Servicios y Turismo" (SEJ-012), dirigido por el Dr. D. Antonio Ruiz Jiménez (**anruiz@us.es**)

d.o.s
Equipo de Investigación Dirección de Operaciones en Servicios y Turismo

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	4/18

I. Ficha técnica de la asignatura

I.1. Nombre de la asignatura

Dirección y Gestión de la Producción I

I.2. Número de créditos (teóricos y prácticos)

6 créditos: 3 teóricos y 3 prácticos.

I.3. Carácter (troncal, obligatoria u optativa)

Obligatoria. 2º Cuatrimestre.

I.4. Curso

Segundo curso.

I.5. Vinculación a Áreas de Conocimiento

Economía Financiera y Contabilidad y Organización de Empresas.

I.6. Departamento que imparte la docencia

Economía Financiera y Dirección de Operaciones.

I.7. Descriptor (BOE)

Tipologías productivas, diseño del sistema productivo en empresas turísticas, tecnologías para la gestión de la producción, globalización de la producción.

I.8. Coordinadora

Dña. Cristina Ceballos Hernández. Profesora asimilada a Colaboradora.

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	5/18

II. 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 de operaciones 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. El conocimiento del sistema empresa nos permitirá avanzar hacia la elaboración de la estrategia de operaciones. Abordaremos este aspecto en los dos siguientes temas.

En los temas 2 y 3 se analizarán las distintas fases del proceso de planificación de la estrategia de operaciones, deteniéndonos especialmente en la definición de los objetivos de dicho área. Por otro lado, será necesario definir también la estrategia a desarrollar para la consecución de los objetivos propuestos, por lo que analizaremos las estrategias genéricas de la empresa (liderazgo global en coste, diferenciación y enfoque). 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 abordadas 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.

Los temas que abordaremos a continuación se dedican a cada una de las decisiones estratégicas del área de operaciones. En concreto estudiaremos las siguientes:

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

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	6/18

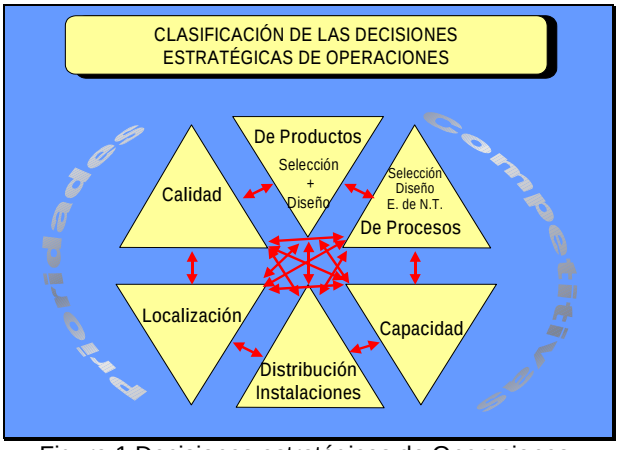

Figura 1:Decisiones estratégicas de Operaciones.

- **Selección y diseño del Producto y del Proceso** (Tema 4). Se pretende responder a dos preguntas íntimamente relacionadas: ¿qué servicio vamos a prestar? y ¿cómo vamos a prestarlo?. 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, sobre todo, las repercusiones que tienen 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 (generación de nuevas ideas y evaluación de las mismas), 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). Sin embargo, observaremos como el diseño del producto debe llevarse a cabo de forma paralela con el diseño del proceso de prestación del servicio, estando ambos aspectos íntimamente relacionados. En este sentido, veremos cómo las características específicas de los servicios nos exigen distinguir, a la hora de diseñar nuestro proceso, entre operaciones de *front offic*e (visibles para el cliente) y operaciones de *back-office* (fuera de la vista del cliente). Asimismo, entre otros aspectos, estudiaremos la posibilidad de estandarizar el proceso de prestación del servicio, de recurrir al diseño modular o a la prestación de servicios a la medida.
- **Gestión de la Capacidad y la Demanda. *Yield / Revenue Management*** (Tema 5). 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. Asimismo, se presentan algunas herramientas para la gestión de la capacidad a largo plazo.
- **Estrategia de Localización** (Tema 6). 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 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 algunas de 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.
- **Decisiones de Distribución en Planta y Diseño de las Instalaciones** (Tema 7). Una vez que se ha decidido la localización de la instalación de servicio hay que acometer cómo

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	7/18

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 las mismas. 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.

III. Plan docente

III.1. Objetivos

Objetivo general:

Ofrecer al alumno formación, capacitación, experiencia y motivarlo en el aprendizaje continuo, en relación con el proceso de gestión de la producción / operaciones a nivel estratégico en el ámbito de la empresa turística.

Este objetivo principal lo podemos concretar en:

1. Formación. Formación en cuanto a las técnicas de Dirección de Operaciones a nivel estratégico de las que se dispone en la actualidad tanto a nivel académico como profesional.
2. Capacitación. Desarrollo de capacidades con vistas a la identificación de dichos procesos en la empresa.
3. Experiencia. Experiencia en cuanto a las técnicas vistas a nivel teórico.
4. Motivación. Motivación para que el alumno continúe el proceso de formación de forma autónoma cuando termine los estudios.

III.2. Profesorado

- Dra. Dña. Mª Esther Chávez Miranda.
- Dña. Victoria E. Ruiz Orcaray.
- Dña. Cristina Ceballos Hernández. (Coordinadora de la asignatura)

III.3. Programa docente

- **Tema 1: Una Introducción a la Dirección Estratégica de la Producción.**
- **Tema 2: Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas (I).**
- **Tema 3: Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas (II).**
- **Tema 4: El Diseño del Producto y del Proceso en Empresas Turísticas.**
- **Tema 5: Gestión de la Capacidad y la Demanda. *Yield / Revenue Management*.**
- **Tema 6: La Localización de Empresas Turísticas.**
- **Tema 7: La Distribución en Planta y el Diseño de las Instalaciones Turísticas.**

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	8/18

III.4. Organización de la enseñanza

III.4.1. Transformación de los créditos actuales a ECTS

La organización de la enseñanza se estructura sobre la base de las directrices establecidas para la participación en la *Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo* (ECTS) en la titulación de Diplomado en Turismo.

El primer paso es calcular el número de horas de clase, atendiendo a la conversión actual donde 1 crédito equivale a 10 horas. Por tanto, al tratarse de una asignatura de 6 créditos, partimos de 60 horas teóricas. No obstante, atendiendo al calendario escolar provisional para el curso 2005/06, pendiente de aprobar en Junta de Centro, la duración real del cuatrimestre es de 13 semanas en lugar de 15, por lo que las horas de clases reales serían 52 (13 semanas x 4 horas/semana). Por ello, a partir de ahora, los cálculos se realizarán con ese número de horas.

Adaptando la asignatura al sistema ECTS, para este curso se ha decidido que aproximadamente el 85% de esas horas sean de impartición clásica en el aula, mientras que el 15% restante se cubrirán con otras actividades a realizar fuera ésta, no siendo de carácter presencial para el alumno. Dichos porcentajes, convertidos a número de clases, se corresponden con un total aproximado de unas 22 clases presenciales y 4 clases no presenciales.

Número de horas (6 créditos x 10 horas/crédito) (1 crédito actual equivale a 10 horas de carácter presencial)	60
Número de horas reales en el curso 05-06 (según calendario escolar provisional y deducidos días festivos)	**52**
Horas de impartición clásica en el aula (carácter presencial) (85%; 0,85 x 52)	44
Horas no impartidas en el aula (carácter no presencial) (15%; 0,15 x 52)	8

Tabla 1

Las clases presenciales se han dividido en teóricas y prácticas, con el fin de conocer de forma detallada la carga de trabajo que para el alumno supone la asistencia y preparación de cada una ellas. El reparto ha sido 70 % de teoría y 30% de práctica.

Distribución de las horas de impartición clásica en el aula (presencial para el alumno)	**Aprox.**
70% de teoría; número de horas (0,7 x 44 horas de carácter presencial)	31
30% de práctica; número de horas (0,3 x 44 horas de carácter presencial)	13

Tabla 2

En relación con la carga de trabajo no presencial para el alumno, ésta será cubierta a través de la realización de otras actividades fuera del aula (ver apartado III.4.2.), de forma voluntaria para el alumno. Asimismo, estos trabajos tendrán la correspondiente ponderación en la nota y calificación final del curso (ver apartado V.4).

El nuevo marco establecido por el *Espacio Europeo de Educación Superior* trata de formar a los futuros titulados poniendo el acento en el aprendizaje, más que en la mera acumulación de conocimientos. Por ello, a la hora de superar una determinada asignatura se debe valorar todo el trabajo que realiza el alumno para adquirir el aprendizaje que precisa; es decir, se deberá tener en cuenta la ***carga total de trabajo para el estudiante***: las *horas que*

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	9/18

dedica a asistir a las clases que se imparten, las que *dedica a asimilar los conocimientos* teóricos y prácticos recibidos en las clases (preparación de las clases), las empleadas en la *realización de otras actividades* programadas en la asignatura que no implican presencia en el aula, así como el tiempo que dedica a la *preparación y realización* propiamente dicha *de los exámenes* programados en la asignatura. Por esta razón, los créditos actuales (un crédito representa 10 horas lectivas presenciales actualmente) no son válidos para expresar el esfuerzo real que requiere el aprendizaje de la asignatura, y se precisa de una nueva unidad, el *Crédito Europeo*. De acuerdo con las directrices establecidas para llevar a cabo la *Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo* (ECTS), y en virtud de lo establecido en el Art. 4.5. del R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, consideraremos que ***un crédito ECTS representa 25 horas de carga total de trabajo*** para el alumno. Teniendo en cuenta esta equivalencia resultaría que la asignatura representará, para el alumno que la curse, la carga de trabajo y el desglose de la misma indicado en la tabla siguiente:

Carga total de trabajo para el estudiante (en horas) (25 horas/crédito x 6 créditos) [2]	**150**
Número de horas teóricas presenciales que se pierden en curso 05-06 según calendario escolar provisional[3]	4
Total de horas de carga de trabajo por clases (asistencia + preparación)	119
Total de horas de carga de trabajo por preparación y realización de exámenes	12
Total de horas de carga de trabajo por otras actividades no presenciales	15

Tabla 3

III.4.2. Actividades extras a realizar y duración

Como hemos comentado, en la asignatura se plantean también una serie de actividades extras a realizar por el alumno, de forma voluntaria, que le generan carga de trabajo adicional, aparte de la carga que está directamente relacionada con la asistencia y preparación de las clases impartidas en el aula. Esa carga de trabajo, medida en horas, ha de ser como mínimo igual al número de horas no impartidas en el aula (en nuestro caso 8 horas, como puede verse en la tabla 1). En concreto, en la tabla 3, hemos comprobado como la carga total de horas de trabajo que dedicará el alumno a estas actividades no presenciales asciende a un máximo de 15 horas.

La actividad no presencial propuesta consiste en la elaboración de un trabajo en grupo donde los alumnos deben definir la estrategia de operaciones de una nueva empresa turística, los objetivos de dicho área, así como adoptar cada una de las decisiones relativas a este subsistema empresarial, aspectos todos ellos abordados a lo largo del curso. En definitiva, se trata de que el alumno sea capaz de llevar a la práctica el contenido completo impartido en las clases teóricas y prácticas sobre los aspectos estratégicos de la Dirección de Operaciones. Asimismo, el trabajo se propone en grupo, de forma que se fomente la discusión, el debate y la resolución de conflictos que, como en el mundo profesional al que se enfrentarán en un futuro, dará lugar la opinión de los distintos integrantes.

El desglose de horas para cada una de los aspectos que deben abordarse aparece a continuación:

[2] Esa cifra (150 horas) sería la carga máxima de trabajo para el estudiante si el cuatrimestre tuviese 15 semanas lectivas necesarias para poder impartir las 60 horas de clase equivalentes actualmente a los 6 créditos.
[3] Teniendo en cuenta el calendario escolar previsto, según el cual se cuenta sólo con 13 semanas lectivas y no con 15. Con ello, la carga máxima para el estudiante habrá de ser 146 h. (150 h. menos 4 h.).

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	10/18

Desglose de la actividad a realizar:	Duración estimada:
✓ Definición de la estrategia de operaciones (liderazgo global en costes, diferenciación o enfoque).	2 h.
✓ Determinación de los objetivos del área de operaciones que constituirían las prioridades competitivas.	2 h.
✓ Selección y diseño del producto (selección de nuevas ideas y evaluación de las mismas).	3 h.
✓ Selección y diseño del proceso de prestación de servicio.	2 h.
✓ Decisión de localización de la instalación turística (determinación de los factores que influyen en la decisión, búsqueda de localizaciones candidatas, evaluación de las alternativas y selección de la localización).	2 h.
✓ Distribución en planta y diseño de la instalación turística.	2 h.
✓ Análisis de la capacidad y la demanda (gestión del *overbooking* y análisis del punto muerto)	2 h.
Total de horas de carga de trabajo por actividades extras a realizar	15 h.

Tabla 4

III.4.3. Programación detallada de clases

Incluimos a continuación el detalle de los temas a impartir, el número de clases previsto para cada uno de ellos, las clases que se impartirán fuera del aula, es decir, dedicadas a la realización de actividades extras (incluidas en el epígrafe III.4.2), el número total de clases (que incluyen tanto las clases impartidas en el aula como las que no lo son), e indicación del profesor que impartirá cada uno de los temas en cada grupo en concreto.

TEMA	CLASES PRESENCIALES	CLASES NO PRESENCIALES	Nº TOTAL DE CLASES	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
1. Una Introducción a la Dirección Estratégica de la Producción	1	0	1	ECM	CCH	CCH
2. Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas (I)	3	0	3	ECM	CCH	CCH
3. Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas (II)	2	1	3	ECM	CCH	CCH
4. El Diseño del Producto y del Proceso en Empresas Turísticas	5	0	5	ECM	CCH	CCH
5. Gestión de la Capacidad y la Demanda. *Yield / Revenue Management*	4	1	5	ECM	VERO	VERO
6. La Localización de Empresas Turísticas	4	1	5	CCH	CCH	VERO
7. La Distribución en Planta y el Diseño de las Instalaciones Turísticas	3	1	4	CCH	CCH	VERO
Total clases	**22**	**4**	**26**			

Tabla 5

Leyenda:
ECM: Mª Esther Chávez Miranda
VERO: Victoria E. Ruiz Orcaray
CCH: Cristina Ceballos Hernández

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	11/18

III.5. Metodología de la asignatura

Clases teóricas

El método más utilizado será la *lección magistral*. Las clases se expondrán, normalmente, mediante presentaciones realizadas en ordenador o con el apoyo de transparencias y de la pizarra.

Clases prácticas

En los temas 5, 6 y 7 se realizarán problemas y ejercicios 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 y casos prácticos relativos al temario.

Otras actividades

Para la elaboración del trabajo en grupo el alumno contará como material de apoyo con el material de clase (apuntes, lecturas, casos, noticias, etc.) aportado por el profesor, así como con la bibliografía básica, complementaria, de práctica y otras fuentes de información recogidas en la bibliografía del programa, concretamente en el apartado III.6.

Adicionalmente, para cada uno de los aspectos que se abordan en el trabajo, los alumnos podrán hacer uso de las horas de tutoría de los profesores que hayan impartido dicho tema en el grupo al que asisten.

Por último, el trabajo deberá ajustarse a las normas de elaboración que se indicarán, en su momento, por los profesores de la asignatura, en cuanto a formato, extensión, recursos a utilizar, fecha de presentación, necesidad de defensa, etc.

III.6. Bibliografía

Cualquier actualización acerca de la bibliografía incluida en este apartado se incluirá en la página web de la asignatura: http://www.aloj.us.es/dgpst1

Bibliografía Básica

Chávez Miranda, M.E. y Ruiz Jiménez, A. “Marco Conceptual del Yield Management como Técnica de Gestión de la Capacidad y la Demanda en Organizaciones de Servicios”. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. vol.11, nº1. 2005.

Chávez Miranda, M.E. y Ruiz Jiménez, A. “Yield Management en Hotelería. Estudio de su aplicación en Sevilla. Consorcio de Turismo de Sevilla. 2005.

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.* Milladoiro. 2001.

Ruiz Jiménez, A.; Alfalla Luque, R.; Medina López, C.; Chávez Miranda, M.E. “La Estrategia de

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	12/18

Operaciones en Organizaciones de Servicios". ESIC Market, nº 112. 2002.
Ruiz Jiménez, A.; González Expósito, M.I.; Ceballos Hernández, C. y Jiménez Jiménez, M.A.: "An Approach to Measuring Service Productivity". XV Jornadas Hispano Lusas de Gestión Científica. Febrero 2005. Sevilla (España).
Hope, Christine Ann; Muhlemann, Alan P. "Service Operations Management: Strategy, Design and Delivery". Prentice Hall. 1997.

Bibliografía Complementaria

Haksever, Cengiz; Render, Barry; Russell, Roberta S.; Murdick, Robert G. "Service Management and Operations". 2ª Edición. Prentice Hall. 2000.
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.

De práctica

Aguilar Escobar, V.G.; Ceballos Hernández, C.; Chávez Miranda, M. E.; Ruiz Jiménez, A. "Prácticas en Empresas Turísticas. Aspectos Estratégicos". Ref. D2/V3/05. 2005.

Otras fuentes de información

- ✓ http://bib.us.es
- ✓ http://sampson.byu.edu/soma/
- ✓ http://home.earthlink.net/~kmc1/Opservices.htm
- ✓ http://www.management-services.co.uk
- ✓ http://www.managedservices.com
- ✓ http://www.aece.org/recursos.asp
- ✓ http://www.andaluciaturistica.com/
- ✓ http:// www.andarines.com

IV. Normas de la asignatura

IV.1. 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.

Podrá optarse por la presentación de la ficha en formato electrónico cumplimentando el formulario incluido en la página web de la asignatura, lo que exigirá el envío (o entrega) de una foto, a cualquier profesor de la asignatura, que incluya como referencia el DNI del alumno.

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	13/18

IV.2. Tutorías

Los horarios de tutorías de los profesores de esta asignatura, sus correos electrónicos y ubicación de sus despachos aparecen a continuación:

Dra. 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. Victoria E. Ruiz Orcaray

Lunes 11:30 a 13:30
Martes de 12:00 a 14:00
Jueves de 9:30 a 11:30

Estas tutorías se realizarán en el despacho nº 48, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, 2ª Planta)
Correo electrónico: orcaray@us.es
Teléfono: 954551616
Fax: 954557570

Dña. Cristina Ceballos Hernández

Jueves 9:30 a 13:00 y de 17:00 a 19:30

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
http://www.personal.us.es/cceballo
Teléfono: 954556180
Fax: 954557570

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), en la página web de la asignatura (**http://www.aloj.us.es/dgpst1**), y en las páginas web personales de cada uno de los profesores.

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	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	14/18

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[4]" 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 cursos anteriores, contamos con la creación de la página Web de la asignatura (**http://www.aloj.us.es/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, se ha activado una dirección de correo electrónico de la asignatura podrá utilizarse 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: **dgpst1@us.es** .

Por otro lado, ponemos a disposición del alumno un foro moderado de debate, con el que pretendemos fomentar la comunicación entre los alumnos de la asignatura, ya sean del mismo o de diferente grupo. Se entiende como una herramienta para intercambiar opiniones, plantear y resolver dudas, etc., en general, entre alumnos, por lo que para aquellas otras cuestiones dirigidas al personal docente, se aconseja la utilización de otras vías de comunicación, por ejemplo, el correo electrónico de la asignatura (**dgpst1@us.es**) o bien el correo personal de cada uno de los profesores.

Para un adecuado funcionamiento del foro en beneficio de todos, es necesario que se identifique claramente el autor del mensaje, ya que, en caso contrario, podría desestimarse su publicación. Asimismo, rogamos se cuide la expresión y la ortografía de los mensajes enviados.

Con todo esto, 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 estas iniciativas, sino la asignatura en general.

IV.3. 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

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

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	15/18

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.

V. Sistema de Evaluación y Calificación

La asignatura será superada, **siempre que el alumno obtenga una nota final mínima de 5 puntos**. La nota y calificación final de la asignatura se alcanzará mediante la suma, con las ponderaciones correspondientes (ver apartado V.4.), de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los siguientes conceptos:

- Realización de un **examen final**.
- Elaboración de un **trabajo en grupo** propuesto como actividad para cubrir las horas no presenciales.

V.1. Número de pruebas

Las fechas de las correspondientes convocatorias de exámenes serán fijadas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 55 de los 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, las fechas en las que se realizarán las diferentes convocatorias del presente curso para la asignatura, son las siguientes:

3ª Convocatoria Ordinaria (Diciembre 2005)	Convocatoria Extraordinaria (Febrero 2006)	1ª Convocatoria Ordinaria (Junio 2006)	2ª Convocatoria Ordinaria (Septiembre 2006)
13/12/2005	17/02/2006	30/06/2006	11/09/2006

Tabla 6

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.**

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

V.2. Tipo de pruebas

La prueba examen constará a su vez de dos partes diferenciadas:

1. **Teórica:** Tipo test de 30 preguntas con 4 opciones sólo una de ellas válida.
2. **Práctica:** 2 a 4 ejercicios prácticos.

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	16/18

La estructura definitiva de cada parte del examen y la ponderación que tendrá cada una de ellas de cara a la obtención de la nota global del mismo, así como el mínimo exigido en cada parte para hacer media, **se concretará en la convocatoria del examen** en cuestión. No obstante, en el apartado V.4. se detallan algunos aspectos al respecto.

La **evaluación del trabajo** propuesto para cubrir las horas no presenciales, se realizará de forma conjunta por todos los profesores y sobre la totalidad del mismo, obteniéndose una calificación global para el trabajo.

V.3. Criterios de corrección de las pruebas

En la convocatoria de examen y en el mismo se recoge la puntuación de las distintas partes que lo componen. Además, dichos criterios se exponen a los alumnos cuando acuden a la revisión del examen y se publican junto con la solución del mismo. En concreto se aplicarán los siguientes criterios para la corrección de las pruebas:

Prueba examen:

- ✓ Tipo Test: Cada respuesta correcta sumará 1 punto y las incorrectas restarán 0.25 para el cálculo de la nota final de esta prueba.
- ✓ Práctica: Cada ejercicio se corregirá en función de los pasos a realizar hasta alcanzar el objetivo final del problema. Si el alumno realiza de forma correcta todos los pasos y obtiene la solución final alcanzará la máxima puntuación posible.

V.4. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos

Como se ha señalado al comienzo de este epígrafe, en virtud del art. 55.2 de los E.U.S., para obtener la **calificación final del alumno,** además del examen que se realice **se tendrán en cuenta otros factores que citamos a continuación, representando cada uno de ellos, sobre dicha calificación, el porcentaje que se señala**:

		% parcial *	% sobre la calificación final **
Examen final	Teoría	70%	**80%**
	Práctica	30%	
Actividades no presenciales (Elaboración del trabajo en grupo)			**20%**

Tabla 7

* Dichos porcentajes corresponden con la división de las horas presenciales en horas teóricas y prácticas (ver tabla 2)

** Dichos porcentajes se han calculado, aproximadamente, en función de las horas asignadas a las horas presenciales y a la realización de las actividades no presenciales (ver tabla 1).

Además en la prueba Examen, se exigirá una nota mínima de 3 puntos en cada una de las partes (teoría y práctica) como requisito previo para calcular la nota final. En caso de que el alumno no supere dichos mínimos, la asignatura se considerará suspensa. Por otro lado, en relación con la parte práctica, también se considerará suspenso el examen en el caso de que el alumno tenga una calificación de 0 en alguno de los problemas.

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	17/18

El alumno deberá obtener una calificación **mínima de 5 puntos entre los factores que intervienen en la nota o calificación final para que 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.

Se recuerda a los alumnos 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).

Antes de que las actas provisionales puedan ser dadas por definitivas, el alumno, según la normativa vigente, tiene 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**.

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**. 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 hecho uso de 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.

Por último, **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.

Código Seguro De Verificación	DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/DNMzaGwyC20vM+P8OKIptA==	Página	18/18