Diplomatura en Turismo E.U.E.E.

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico (II)
3º Curso

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Programa y Normas
Curso: 2005/2006

Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo (ECTS)

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	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	1/15

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO II

ÍNDICE

ÍNDICE
1. RESEÑA DE LA ASIGNATURA……. 2
2. A MODO DE INTRODUCCIÓN: CONTENIDO BÁSICO……... 3
3. PLAN DOCENTE…….. 6
3.1. Objetivos…….. 6
3.2. Temario de la asignatura……... 6
3.3. Organización de la asignatura…….. 7
3.4. Programación de la asignatura……. 8
3.5. Metodología de la asignatura…… 9
3.5.1. Clases teóricas 9
3.5.2. Clases prácticas 9
3.5.3. Otras actividades 9
3.6. Bibliografía……... 10
3.6.1. Bibliografía básica 10
3.6.2. Bibliografía complementaria 10
3.6.3. Otras fuentes de información complementarias 10
4. SISTEMA DE EVALUACIÓN…….. 11
4.1. Examen……. 11
4.1.1. Número de pruebas……... 11
4.1.2. Tipo de pruebas…….. 11
4.1.3. Criterios de corrección de las pruebas……... 11
4.2. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos……... 12
5. NORMAS…… 13
5.1. Ficha……. 13
5.2. Tutorías……. 13
5.3. Preparación de la asignatura……. 14
5.4. Sobre los exámenes y revisión de pruebas…… 14

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	2/15

1. RESEÑA DE LA ASIGNATURA

1.1.- Nombre de la asignatura

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN EL SECTOR TURÍSTICO (II)

1.2.- Número de créditos asignados en el Plan de Estudios

4’5 Créditos (3 Teóricos y 1’5 Prácticos)

1.3.- Carácter de la asignatura (Troncal, obligatoria u optativa)

Optativa

1.4.- Curso

Tercer curso; Primer cuatrimestre

1.5.- Área de Conocimiento a la que está adscrita

Economía Financiera y Contabilidad
Organización de Empresas

1.6.- Departamento responsable

Economía Financiera y Dirección de Operaciones

1.7.- Descriptor (BOE)

Planificación de la Producción y la Capacidad; Programación de la Producción y la Capacidad; Control, Gestión de Materiales y Almacenes; Gestión de Compras; Mantenimiento.

1.8.- Coordinador

Juan Antonio García Gragera

1.9. 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
Dr.D. Víctor G. Aguilar Escobar
Dra. Dña. Carmen Medina López
Dra. Dña. Mª Esther Chávez Miranda
Dña. Cristina Ceballos Hernández
D. Juan Antonio García Gragera
Dña. Victoria Ruiz de Orcaray

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	3/15

2. 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, 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.

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

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	4/15

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 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.

Por último, el ***tema 5*** 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 realizar una introducción a la problemática de los inventarios, dada la importancia que para muchas empresas de servicios (ej.: hoteles, restaurantes, complejos de ocio…) tienen los stocks de productos finales y de "suministros de apoyo" para garantizar, por una parte, el normar desarrollo de su actividad, y por otra, la adecuación del servicio a las fluctuaciones de una demanda incierta. Así abordaremos el estudio de 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 se ha comentado, el papel primordial que juega la gestión de los inventarios en las empresas.

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	5/15

3. PLAN DOCENTE

3.1. Objetivos

1.- Conseguir transmitir al alumno una visión clara sobre el importante papel desempeñado por el Subsistema de Operaciones en el Sistema Empresa, a la hora de generar una estrategia competitiva. En este sentido se pretende que el alumno adquiera una perspectiva general sobre el conjunto de decisiones y actividades que se generan en el ámbito de la Dirección de Operaciones de las empresas turísticas a la hora de Planificar y Controlar la prestación de los servicios que ofrecen.

2.- Que el alumno sepa identificar las diferentes fases del proceso de Planificación y Control de las Operaciones en el ámbito de la Dirección de Operaciones, así como la misión, importancia y características que los diferentes planes derivados de dicho proceso tienen.

3.- Dotar al alumno del conocimiento de las herramientas y técnicas más empleadas para apoyar la toma de decisiones en el ámbito de la Dirección de las Operaciones, así como de la destreza necesaria en su manejo. Concretamente el alumno debe conseguir tener un conocimiento suficiente sobre las herramientas utilizadas más habitualmente para la

- Planificación de las Operaciones (Prestación) y de la capacidad.
- Gestión de Reservas.
- Programación de tareas y personal: Técnicas de asignación, secuenciación y programación detallada de actividades para la prestación de servicios controlables.
- Gestión de Proyectos.
- Gestión de la Cadena de Suministros (Inventarios).

3.2. Temario de la asignatura

- **Tema 1: El Proceso de Planificación en la Dirección de Operaciones: La Planificación Agregada de las 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: Gestión de la Cadena de Suministros.**

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	6/15

3.3. Organización de la enseñanza

La organización de la enseñanza se estructura sobre la base de las directrices establecidas para la puesta en marcha de la Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo (ECTS) en la titulación de Diplomado en Turismo. De acuerdo con ellas, los créditos de la asignatura, según consta en el Plan de Estudio de la Titulación para la Universidad de Sevilla, serán impartidos de la forma que a continuación se detalla: el 90% de los mismos serán cursados por el alumno de forma presencial en el aula. Este porcentaje supone un total de 40'5 horas. El 10% restante, serán créditos que no se impartirán en el aula como clases convencionales y, por tanto, no serán de carácter presencial para el alumno. Este 10% de la carga lectiva equivale a un total de 4'5 horas.

Las horas que serán cursadas de forma presencial se dividen en horas teóricas y prácticas. Estas se distribuyen como se muestra en la siguiente tabla:

Número de horas (4,5 x 10) (1 crédito actual equivale a 10 horas de carácter presencial)	**45**
Horas de impartición clásica en el aula (carácter presencial) (90%; 0,9 X 45 horas)	40,5
Horas no impartidas en el aula (carácter No presencial) (10%; 0,1 X·45 horas)	4,5
Distribución de las horas de impartición clásica (Presencial para el alumno)	
70% de teoría; número de horas (0,7 X 40,5 horas de carácter presencial)	28
30% de práctica; número de horas (0,3 X 40,5 horas de carácter presencial)	12,5

Tabla 1: Distribución de la carga en horas presenciales y no presenciales

En relación con la carga lectiva no presencial, esta será cubierta a través de la realización de *otras actividades* (ver apartado 3.5.3.) que deberán realizar los alumnos, si voluntariamente deciden desarrollarlas, fuera del aula. Asimismo, estos trabajos tendrán la correspondiente ponderación en la nota y calificación final del curso (ver tabla 4, apartado 4.2.).

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 esta razón, al alumno, a la hora de superar una determinada asignatura se le debe valorar todo el trabajo que realiza para adquirir el aprendizaje que precisa; es decir, se deberá tener en cuenta la **carga total de trabajo para el estudiante**: las *horas que dedica a asistir a las clases* que se le 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) no son válidos para expresar el esfuerzo real que requiere el aprendizaje de la asignatura, y es necesaria una nueva unidad para medir dicho esfuerzo, el Crédito Europeo (ECTS). 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*, **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, una carga de trabajo, y un desglose de la misma, que se indican en la tabla siguiente:

Carga total de trabajo para el estudiante (en horas) (25 horas/crédito X 4,5 créditos)	**112,5**
Total de horas de carga de trabajo por clases (asistencia + preparación)	95
Total de horas de carga de trabajo por preparación y realización de exámenes	13
Total de horas de carga de trabajo por otras actividades no presenciales	4,5

Tabla 2: Carga total generada (en horas de trabajo) por la asignatura

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	7/15

3.4. Programación de la asignatura (Provisional)

La programación prevista de la asignatura, teniendo en cuenta el temario propuesto y el calendario académico que sea aprobado como definitivo por la correspondiente Junta de Centro de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, es la que a continuación se presenta

Mes	Día	Fecha	Materia	Clase Nº	Profesor
Septiembre	Jueves	29	**PRESENTACIÓN**	0	**Juan Antonio García Gragera**
	Viernes	30	Planificación en D.O.	1	
Octubre	Jueves	6	Planificación en D.O.	2	
	Viernes	7	Planificación en D.O.	3	
	Jueves	13	Planificación en D.O.	4	
	Viernes	14	Planificación en D.O.	5	
	Jueves	20	Planificación y Control Capacidad	6	
	Viernes	21	Planificación y Control Capacidad	7	
	Jueves	27	**Entrega P1**	**NP**	
	Viernes	28	Planificación y Control Capacidad	8	
Noviembre	Jueves	3	Planificación y Control Capacidad	9	
	Viernes	4	Planificación y Control Capacidad	10	
	Jueves	10	Programación a Corto Plazo	11	
	Viernes	11	Programación a Corto Plazo	12	
	Jueves	17	Programación a Corto Plazo	13	
	Viernes	18	Programación a Corto Plazo	14	
	Jueves	24	Gestión de Proyecto	15	
	Viernes	25	Gestión de Proyecto	16	
Diciembre	Jueves	1	**Entrega P2**	**NP**	
	Viernes	2	Gestión de Proyecto	17	
Enero	Jueves	12	Gestión de Proyecto	18	
	Viernes	13	Gestión de Proyecto	19	
	Jueves	19	Cadena de Suministro	20	
	Viernes	20	Cadena de Suministro	21	
	Jueves	26	Cadena de Suministro	22	
	Viernes	27	**Entrega P3 + Trabajo**	**NP**	

Tabla 3: Programación de la asignatura (donde **NP**: Periodo No Presencial en el Aula)

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	8/15

A continuación, en el apartado siguiente, y teniendo en cuenta la forma en la que se va a organizar la enseñanza según aparece recogida en el apartado 3.3., se expondrá la metodología que se empleará en la asignatura.

3.5. Metodología de la asignatura

3.5.1. CLASES TEÓRICAS

El método más utilizado será la *lección magistral* y la exposición oral se apoyará, para guiar el discurso, en presentaciones realizadas con ordenador y utilizando el cañón de proyección, que a tal efecto se encuentra instalado en el aula junto con los medios informáticos correspondientes. Asimismo, siempre que se considere oportuno, se podrá impartir la clase utilizando el proyector y las transparencias. El profesor realizará un recorrido general por las principales cuestiones del tema objeto de estudio en cada caso, analizando sobre todo con más detalle aquellas cuestiones que tengan un mayor grado de complejidad. La exposición en clase por parte del profesor, no tiene que ser necesariamente exhaustiva. En estos casos se remitirá expresamente al alumno a la bibliografía recomendada y contenida en el programa de la asignatura.

3.5.2. CLASES PRÁCTICAS

En todos los temas se realizarán problemas y ejercicios prácticos con el objeto de facilitar la comprensión y manejo de las técnicas y herramientas de gestión propias de cada tema del programa. En este sentido el profesor resolverá junto con los alumnos, al menos un problema que suponga el empleo de cada tipo de herramienta, a medida que se vayan viendo los fundamentos teóricos de cada tema. Para ello se empleará la pizarra y, en los casos que así se consideren oportunos, se utilizará también la presentación con ordenador. A medida que se va resolviendo el problema en cuestión, a los alumnos se le irán haciendo preguntas sobre las aspectos claves de la resolución con un doble fin; en primer lugar, estimular la participación en el proceso de la resolución y, en segundo lugar, obtener el correspondiente *feed-back* sobre cómo se están asimilando los conocimientos que en las clases teóricas se han ido transmitiendo.

Para facilitar el aprendizaje y las clases prácticas, en su momento, se pondrán a disposición de los alumnos los enunciados de los problemas y casos prácticos relativos al temario, a través de la correspondiente relación de problemas elaborada por el profesorado de la asignatura.

En el caso de que se estime conveniente, se utilizarán lecturas y casos reales para que mediante el comentario, análisis y discusión del referido material se facilite el acercamiento del alumno a la realidad de la Dirección de Operaciones en la empresa turística.

3.5.3. OTRAS ACTIVIDADES

Llegado el momento, y previo el anuncio correspondiente, el alumno deberá resolver y entregar al profesor, en el plazo y fecha que se le establezca, un total de ***3 problemas o casos que serán propuestos por el profesor***.

Asimismo se propondrá, llegado el momento y de acuerdo con las circunstancias y posibilidades, **una de las tres** actividades complementarias siguientes:

- Presentación por parte del alumno de un ***comentario-informe*** sobre una lectura o caso final propuesto por el profesor. Dicho trabajo, sería propuesto en la parte final del cuatrimestre, una vez que el temario haya sido impartido casi en su totalidad (o al menos en un 85% en el aula). El objetivo de esta actividad es fomentar la

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	9/15

capacidad de análisis y crítica del alumno, quien deberá, en su caso, comentar y realizar un trabajo crítico del tema planteado a través de la lectura o el caso preparado a tal efecto.

- Presentación de un ***trabajo sobre*** la visualización de ***un vídeo*** o sobre el tema tratado en ***una conferencia*** impartida por uno o varios especialistas en la materia objeto de la misma.

- Presentación de un **trabajo realizado en grupo**. Dicho trabajo consistirá en el **planteamiento y resolución de un caso elaborado entre los componentes del grupo** en cuestión, y que podrá versar sobre cualquiera de las cuestiones tratadas en el temario. En este caso se establecerán, llegado el momento, las normas que habrán de observarse para la presentación de los trabajos.

Por último, en todo momento se solicitará la ***asistencia y participación*** activa de los alumnos. Sus comentarios, preguntas y sugerencias serán bienvenidos en aras a una mejor comprensión y un mayor entendimiento de la materia. Este aspecto, al igual que los anteriores, será valorado positivamente en la calificación final, como se pude comprobar en el apartado correspondiente al Sistema de Evaluación que se seguirá en la asignatura (ver tabla 4, apartado 4.2.).

3.6. Bibliografía

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.

3.6.3. Otras fuentes de información complementaria

- http://bib.us.es

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	10/15

- http://sampson.byu.edu/soma/
- http://home.earthlink.net/~kmc1/Opservices.htm
- http://www.management-services.co.uk
- http://www.managedeservices.com
- http://www.aece.org/recursos.asp
- http://www.andaluciaturisitica.com/
- http://www.andarines.com
- http://www.kiosco.net/
- http://www.canalempresa.com/periodistico/listado.htm

4. SISTEMA DE EVALUACIÓN

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, de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los siguientes conceptos:

1.- Realización de un examen final, estructurado en dos pruebas.
2.- Entrega de 3 problemas o casos prácticos programados.
3.- Presentación de un trabajo (ver punto 3.5.3.).
4.- Asistencia y participación activa en las clases impartidas en el aula.

Todo ello en concordancia con lo dispuesto en el Art. 55.2 del *Estatutos de la Universidad de Sevilla* (en adelante, *E.U.S.*).

4.1. Examen

4.1.1. NÚMERO DE PRUEBAS

Se realizará **un único examen final** de la asignatura, si bien el alumno cuenta con dos convocatorias posibles en cada curso académico, sin contar, además, para los casos que corresponda según la normativa de la Universidad, con las convocatorias de Diciembre y Extraordinaria de Febrero. El examen, cualquiera que sea la convocatoria, constará de dos pruebas bien diferenciadas: **Teórica** y **Práctica**.

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, **aprobadas por la Junta de Centro de acuerdo con el Art. 28.1.g) del *E.U.S.***, son las siguientes:

3ª Convocatoria Ordinaria (Diciembre): 13/12/2005
Convocatoria Extraordinaria de Febrero: 9/02/2006
1ª Convocatoria Ordinaria (Final 1er cuatrimestre): 9/02/2006
2ª Convocatoria Ordinaria (Septiembre): 11/09/2006

4.1.2. TIPO DE PRUEBAS

La prueba teórica será una prueba objetiva, tipo *test*. Estará compuesto de una batería de 20 ó 30 preguntas con 4 ó 5 opciones posibles y una sola correcta. Por tanto, se trataría de un *test* cerrado.

La prueba práctica estará compuesta de varios problemas (en un número no superior a cuatro) relacionados con la materia impartida durante el cuatrimestre, así como el comentario y análisis de casos o lecturas.

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	11/15

4.1.3. CRITERIOS DE CORRECCIÓN DE LAS PRUEBAS

El valor de cada prueba es el mismo; si bien, para poder mediar la prueba teórica con la práctica, **se precisará alcanzar en cada parte un mínimo de 3 puntos sobre 10**. La puntuación final del examen vendrá dada por la siguiente expresión:

NFE = (0'5 x NT) + (0'5 x NP)

(Donde; NT = nota del test; NP = nota de la parte práctica y NFE = nota final del examen)

En relación con el Test, cada pregunta acertada tendrá un valor de 1 punto y cada una de las falladas tendrá una penalización de 0'25 puntos. Con lo cual, la puntuación final de la prueba vendrá determinada por la siguiente expresión:

NT = [A + (0'25 x E)] / nº preguntas de la prueba

(Donde; NT = nota del test; A = preguntas acertadas y E = preguntas falladas)

Los problemas se puntuarán sobre 10 y podrán tener, según el caso, diferentes ponderaciones, cuestión que se detallará convenientemente en la convocatoria o, en su defecto, en el examen. La puntuación final de la prueba vendrá dado por la media entre los diferentes problemas. Así mismo, se pondrán incluir también en la prueba comentarios y análisis de casos.

4.2. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos

La calificación final, como se ha indicado, se obtendrá por la suma, con las ponderaciones correspondientes, de cuatro conceptos. Estos se agrupan en dos grandes bloques: (B.I.) *examen* y (B.II.) *otras actividades para el aprendizaje*; este último bloque está integrado, a su vez, por tres conceptos con su ponderación específica. En la tabla siguiente se concretan los diferentes componentes de la calificación final con sus ponderaciones.

CONCEPTO	PONDERACIÓN
I. BOQUE: EXAMEN (B.I.) (1)	**80% de la nota y calificación final** (1)
II. BLOQUE: OTRAS ACTIVIDADES PARA EL APRENDIZAJE (B.II.)	**20% de la nota y calificación final**
• (b1) Prácticas entregadas	10% de la nota y calificación final
• (b2) Comentario-Informe de lectura/casos	5% de la nota y calificación final
• (b3) Asistencia (2) y participación	5% de la nota y calificación final
NOTA FINAL DE LA ASIGNATURA	**0'80 x (B.I.) + 0'2 x (B.II.)** *detalle*: **0'8 x (B.I.) + 0'10 x b1+ 0'05 x b2+ 0'05 x b3**

Tabla 4: Componente de la calificación final

(1) En el exámen se exigirá una **nota mínima final de 3 puntos sobre 10** para que el segundo bloque sea tenido en cuenta en la calificación final del alumno. En el caso de que en alguna de las dos pruebas de las que consta el exámen no se alcance el mínimo exigido de 3 (ver apartado 4.1.3), **el examen se considerará que no alcanza el mínimo necesario para que pueda ser contemplado el bloque II** en la nota final del alumno. Asimismo, y en este caso, la puntuación obtenida por el alumno en el bloque II le será mantenida, con los requisitos establecidos, **hasta la 3ªConvocatoria Ordinaria (Diciembre)** del curso siguiente en el que se haya obtenido.

(2) *Tabla para puntuar la asistencia*:

% de Asistencia durante el cuatrimestre	Puntuación
Menos del 25%	0
Hasta el 25%	1
Hasta el 45%	4
Hasta el 65%	7
Hasta el 85%	10

Tabla 2: Puntuación de asistencia

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	12/15

El alumno deberá obtener entre los dos bloques señalados en la tabla 4, **un total de 5 puntos como mínimo para que la asignatura se considere superada**. A efectos del expediente académico, **las calificaciones** que podrán aparecer en las actas serán, según el Art. 5.4. del *R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre*:

Suspenso (SS)	de 0 a 4'9 puntos
Aprobado (AP)	de 5 a 6'9 puntos
Notable (NT)	de 7 a 8'9 puntos
Sobresaliente (SB)	de 9 a 10 puntos

5. NORMAS Y RECOMENDACIONES SOBRE LA ASIGNATURA

5.1. 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.

5.2. Tutorías

Las horas de tutorías del **Profesor D. Juan Antonio García Gragera** serán atendidas en el despacho nº 47, Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, Edificio Principal, 2ª Planta). Además, podrá contactar con dicho profesor a través de la dirección de correo electrónico y número de teléfono que a continuación se indican:

- Correo electrónico: juangar@us.es
- Teléfono: 954 55 61 68

El horario de tutorías para el **primer cuatrimestre del curso**, así como, las posibles modificaciones que pudiera sufrir, se publicará a comienzos del curso académico 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. (Edificio Principal, 2ª Planta, ala izquierda (referencia fachada principal)).

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.

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 y flexible entre alumnos y profesores, a través del cual pueden hacernos llegar comentarios y 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 del profesor. Hay que tener presente que a la hora de mandar un correo electrónico es obligatorio indicar **nombre y apellidos**, **asignatura y**

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	13/15

grupo al que se asiste y **asunto**. Todos aquellos mensajes en los que no consten estos datos no serán contestados ni tenidos en cuenta.

5.3. 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. Igualmente, resulta conveniente la realización de los diferentes trabajos propuestos, así como, en su caso, la asistencia a las conferencias que pudieran ser programadas.

La exposición en clase de cada tema, como ya ha sido comentado con anterioridad, 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.

5.4. Sobre los exámenes y revisión de pruebas

Las fechas de las correspondientes convocatorias de exámenes serán fijadas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 28.1.g) del *E.U.S*. Además, y según lo recogido en el Art. 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.**

No se realizarán exámenes al margen del calendario aprobado por la Junta de Centro, salvo para dar cumplimiento a lo dispuesto en las *Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla y las Directrices sobre Procedimiento a Aplicar en el Caso de Coincidencia de Exámenes* dictadas por la Dirección de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales. Por otra parte, si por algún motivo es preciso realizar algún examen fuera del referido calendario **éste podrá ser oral** atendiéndose, en tal caso, a lo dispuesto en el Art. 55.4.e) del *E.U.S.*

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.**

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. Todo ello, sin perjuicio de que sean **iniciados los trámites necesarios para aplicar a los alumnos infractores el *Reglamento de Disciplina Académica*** actualmente vigente.

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 el *E.U.S*. y en las *Normas Reguladoras de Exámenes*.

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	14/15

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 al 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 estime el profesor responsable, 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 se computará como **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 Art. 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 obligada 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).

Vº. Bº. El Director del Departamento

Fdo. Antonio Ruiz Jiménez

Fdo.: Juan Antonio García Gragera
(Coordinador de la Asignatura)

Código Seguro De Verificación	TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TlM1gX4wIJ+9hW3n9McyYA==	Página	15/15