Diplomatura en Turismo E.U.E.E.

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control)

Programa de la Asignatura

Curso: 2005/2006

<http://www.aloj.us.es/dgpst3>

V03/050919

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	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	1/18

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control)

<http://www.aloj.us.es/dgpst3>

Asignatura Optativa de 4,5 créditos (3 teóricos y 1,5 prácticos)

de Tercer Curso de la Diplomatura en Turismo

(2º cuatrimestre del curso 05-06)

INDICE

I. Ficha técnica de la asignatura 3

I.1. Nombre de la asignatura 3
I.2. Número de créditos (teóricos y prácticos) 3
I.3. Carácter (troncal, obligatoria u optativa) 3
I.4. Curso 3
I.5. Vinculación a Áreas de Conocimiento 3
I.6. Departamento que imparte la docencia 3
I.7. Descriptor (BOE) 3
I.8. Coordinadora 3
I.9. Profesorado 3

II. A modo de introducción: contenido básico 4

III. Plan docente 5

III.1. Objetivos 5
III.2. Programa docente 6
III.3. Programación detallada del desarrollo de la asignatura 7
III.4. Organización de la enseñanza 8
III.5. Metodología de la asignatura 9
III.5.1. Clases teóricas 9
III.5.2. Clases prácticas 10
III.5.3. Actividades extras a realizar y duración 10
III.6. Bibliografía 11
III.6.1. Bibliografía Básica 11
III.6.2. Bibliografía complementaria 11
III.6.3. Otras fuentes de información 12

IV. Normas de la asignatura 12

IV.1. Fichas 12
IV.2. Tutorías 12
IV.3. Preparación de la asignatura 13
IV.4. Funcionamiento y utilidad de la página web de la asignatura 13

V. Sistema de Evaluación y Calificación 13

V.1. Número de pruebas 14
V.2. Tipo de pruebas 14
V.3. Criterios de corrección de las pruebas 15
V.4. Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos 15
V.5. Calificación final del alumno 16
V.6. Normas sobre el desarrollo de los exámenes y proceso de revisión 16

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	2/18

I. Ficha técnica de la asignatura

I.1. Nombre de la asignatura

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control).

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

4,5 créditos (3 teóricos y 1,5 prácticos).

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

Asignatura optativa del 2º cuatrimestre.

I.4. Curso

Tercer 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.

<http://www.aloj.us.es/defdo>

I.7. Descriptor (BOE)

Herramientas (gráficos, tablas y diagramas), Gestión del Valor, Ingeniería Concurrente, Control de Calidad.

I.8. Coordinadora

Dra. Mª Rosa García Sánchez. Profesora Titular de Universidad.

I.9. Profesorado

Dra. Mª Rosa García Sánchez

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	3/18

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 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 para 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 ***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, dado el escaso nivel de detalle con el que cuenta, será necesario concretarlo a medio (nivel táctico) y corto plazo (nivel operativo), para que pueda ser ejecutado. Al tratamiento de las cuestiones más relevantes de los aspectos tácticos y operativos en la Producción/Operaciones se dedica la asignatura de ***Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II***, optativa de esta Diplomatura en Turismo que, aunque es aconsejable cursarla antes de la que es objeto de este programa, no es absolutamente necesario haber estudiado previamente dicha materia para comprender el contenido de la que ahora presentamos.

En cuanto a la materia de estudio de esta tercera asignatura, es decir, ***Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control)***, tal y como puede observarse en el desarrollo del programa, podemos dividirla en tres partes diferenciadas. La primera parte se dedica a introducir la Calidad desde la óptica de las Operaciones en las empresas del sector turístico. Las otras dos partes están centradas, respectivamente, en cómo se Planifica, Gestiona y Controla la Calidad a nivel estratégico (segunda parte) así como en el medio y corto plazo (tercera parte).

La parte introductoria, que consta de los *temas 1 y 2*, gira en torno a la importancia del área de Operaciones en la calidad final de los servicios prestados por las empresas turísticas, insistiendo fundamentalmente en cómo hay que concebir la calidad en las Operaciones para

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

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	4/18

asegurar la satisfacción de los usuarios finales y el éxito de la empresa. Por ello, en esta parte también se estudian los distintos tipos de costes asociados con la calidad.

La segunda parte del programa, que incluye los *temas 3 y 4*, se centra en la consideración de la calidad como decisión Estratégica del área de Operaciones, lo que lleva consigo analizar y considerar la Calidad tanto desde el diseño de los servicios y procesos, como desde el propio diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, en el que, sin lugar a dudas, el área de Operaciones tiene una gran implicación y responsabilidad.

Por último, la tercera parte del programa, es decir, *tema 5* y último del mismo, está centrada en el Control de la Calidad en el medio y corto plazo. El tema se dedica fundamentalmente a presentar las herramientas clásicas y el control estadístico de la calidad, así como otros instrumentos de medición de la calidad del servicio.

III. Plan docente

III.1. Objetivos

El objetivo global de la asignatura es conseguir *que el alumno adquiera una visión clara 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, Gestionar y Controlar la Calidad de los servicios que estas organizaciones prestan*. Asimismo, *darles a conocer y capacitarlos para el manejo de algunas de las herramientas y metodologías que las empresas suelen emplear en el desarrollo de esas actividades*.

Este objetivo principal lo podemos concretar en una serie de objetivos de diverso tipo:

1. *Formación o conocimiento* de las teorías y las técnicas orientadas a mejorar los procesos desarrollados en las empresas turísticas, bajo la óptica de la Dirección de Operaciones.
2. *Desarrollo de las capacidades* necesarias con vistas a la identificación y mejora de dichos procesos en la empresa.
3. *Experiencia* en el uso de las técnicas y herramientas estudiadas a nivel teórico.
4. *Motivación* para que el alumno continúe el proceso de formación de forma autónoma cuando termine los estudios de la Diplomatura.

De otro lado, de acuerdo con el contenido detallado del programa de la asignatura, podemos concretar el objetivo principal en los siguientes:

Con la *primera parte* del programa (temas 1 y 2) se pretende formar al alumno acerca de la importancia del área de Operaciones en la Calidad final de los servicios prestados por las empresas turísticas y analizar su responsabilidad e implicación en la determinación de los costes asociados con la calidad.

La *segunda parte* (temas 3 y 4) se incluye con el objeto de analizar y considerar la calidad tanto desde el diseño de los servicios y procesos como desde el diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, en el que el área de Operaciones tiene un importante papel y responsabilidad. Además de los objetivos de conocimiento comentados, también se persiguen, entre otros, los siguientes: capacitar al alumno para el empleo de una serie de metodologías y herramientas que permiten mejorar el diseño de productos y procesos y, asimismo, capacitarlo para buscar documentación, interpretarla, analizarla y exponerla claramente y de manera sintética.

Mediante la *tercera y última parte del programa* (tema 5), los objetivos de conocimiento que se persiguen giran en torno al estudio del proceso de Control de la Calidad en el medio y

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	5/18

corto plazo y a presentar las herramientas clásicas y el control estadístico de la calidad, así como otros instrumentos de medición de la calidad del servicio. También se pretende capacitar al alumno para el empleo de dichas herramientas, así como para trabajar en equipo y defender sus propias ideas.

III.2. Programa docente

Parte I: Introducción a la Calidad en empresas del Sector Turístico bajo la óptica de la Dirección de Operaciones

Tema 1: Importancia de la Dirección de Operaciones en la calidad de los servicios

1.1. Introducción: concepto de servicio de calidad.
1.2. Dimensiones de la calidad de los servicios.
1.3. La evolución de la Gestión de la Calidad bajo la óptica de la Dirección de Operaciones.
1.4. El proceso de generación de un servicio de calidad.

Tema 2: Los costes asociados a la calidad de las Operaciones turísticas

2.1. Concepto y clasificación de los costes asociados a la calidad.
2.2. Costes de las actividades preventivas.
2.3. Costes generados por el control y las inspecciones.
2.4. Costes derivados de los fallos.
2.5. La curva de costes totales asociados a la calidad.
2.6. Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad.

Parte II: Consideración e importancia de la Calidad en las Decisiones Estratégicas del Área de Operaciones

Tema 3: La calidad en el diseño de los productos y procesos: herramientas para la mejora

3.1. Introducción: importancia del diseño de productos y procesos.
3.2. El Despliegue de la Función de Calidad (QFD).
3.3. El Análisis del Valor y la Gestión del Valor.
3.4. Otras herramientas para la mejora del diseño de productos y procesos.

Tema 4: Importancia del área de Operaciones en el diseño e implantación de un Modelo o Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión del Medioambiente

4.1. Sistemas de Gestión de la Calidad.
4.2. Sistemas de Gestión Medioambiental.
4.3. Sistemas Integrados de Gestión.
4.4. Modelos de Gestión de la Calidad basados en procesos de Autoevaluación: el modelo EFQM.

Parte III: La calidad en las Operaciones a medio y corto plazo

Tema 5: El control y la medición de la calidad en las Operaciones turísticas

5.1. El control de la calidad: concepto y filosofía.
5.2. Herramientas clásicas para el control de la calidad.
5.3. Control estadístico de la calidad.
5.4. Herramientas de medición de la calidad del servicio.

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	6/18

III.3. Programación detallada del desarrollo de la asignatura

Mes	Día de la semana y horario	Fecha	Materia a estudiar
Febrero	Lunes 11.00-12.30	20/2	PRESENTACIÓN / Tema 1 (Introducción)
	Jueves 11.30-13.00	23/2	Tema 1 (Introducción)
	Lunes 11.00-12.30	27/2	Tema 1 (Introducción)
Marzo	Jueves 11.30-13.00	2/3	Tema 1 (Introducción)
	Lunes 11.00-12.30	6/3	Tema 1 (Introducción)
	Jueves 11.30-13.00	9/3	Tema 2 (Costes)
	Lunes 11.00-12.30	13/3	Tema 2 (Costes)
	Jueves 11.30-13.00	16/3	Video Calidad
	Lunes 11.00-12.30	20/3	Tema 3 (La Calidad en el Diseño)
	Jueves 11.30-13.00	23/3	Tema 3 (La Calidad en el Diseño)
	Lunes 11.00-12.30	27/3	Tema 3 (La Calidad en el Diseño)
	Jueves 11.30-13.00	30/3	Tema 3 (La Calidad en el Diseño)
Abril	Lunes 11.00-12.30	3/4	Tema 3 (La Calidad en el Diseño)
	Jueves 11.30-13.00	6/4	Tema 3 (La Calidad en el Diseño)
	(del 10 al 14)		SEMANA SANTA
	Lunes 11.00-12.30	17/4	Tema 4 (Sistemas Gestión Calidad)
	Jueves 11.30-13.00	20/4	Tema 4 (Sistemas Gestión Calidad)
	(del 24 al 28 de abril)		FERIA DE SEVILLA
Mayo	Lunes	1/5	FIESTA DEL 1 DE MAYO
	Jueves 11.30-13.00	4/5	Tema 4 (Sistemas Gestión Calidad)
	Lunes 11.00-12.30	8/5	Tema 4 (Sistemas Gestión Calidad)
	Jueves 11.30-13.00	11/5	Tema 5 (Control)
	Lunes 11.00-12.30	15/5	Tema 5 (Control)
	Jueves 11.30-13.00	18/5	Tema 5 (Control)
	Lunes 11.00-12.30	22/5	VISITA HOTEL
	Jueves 11.30-13.00	25/5	VISITA HOTEL
	Lunes 11.00-12.30	29/5	TUTORIÁS/ ACTIVIDAD NO IMPARTIDA EN AULA
Junio	Jueves 11.30-13.00	1/6	TUTORIÁS/ ACTIVIDAD NO IMPARTIDA EN AULA

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	7/18

III.4. Organización de la enseñanza

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 cálculo a realizar es la determinación del número de horas de clase, para lo cual partimos de la conversión del crédito actual a horas, es decir, 10 horas de clase por cada crédito. Esto significa que esta asignatura debería tener un número total de 45 horas de clase.

No obstante, teniendo en cuenta la programación detallada, anteriormente presentada, atendiendo asimismo al calendario escolar para el curso 2005-2006, y, además, observando los días festivos que coincidirán con días de clase, esas 45 horas teóricas de clase se ven reducidas a un total de 37,5 horas (o el equivalente a 25 clases de 1,5 horas cada una) que serán las que se considerarán para los cálculos a realizar a continuación.

Con objeto de adaptar el desarrollo de la asignatura a la filosofía del proceso de Bolonia y al sistema ECTS, en este curso 2005-2006 se trabajará bajo el supuesto de que aproximadamente el 84% de esas horas serán de impartición clásica en el aula, mientras que el 16% restante se cubrirá con otras actividades a realizar fuera ésta, no siendo de carácter presencial para el alumno. Como puede observarse en la tabla 1, dichos porcentajes convertidos a número de clases en el curso 05-06 se corresponderían con un total aproximado de unas 21 clases impartidas en el aula y a 4 clases que se desarrollarán fuera del aula, fundamentalmente mediante dos visitas a empresas del sector turístico.

Número de horas (4,5 créditos x 10 horas/crédito) (1 crédito actual equivale a 10 horas de carácter presencial)	45
Número de horas reales en el curso 05-06 (según calendario escolar 05-06 y deducidos días festivos)	**37,5**
Horas de impartición clásica en el aula (carácter presencial) (84%; 0,85 x 37,5)	31,5
Horas no impartidas en el aula (carácter no presencial) (16%; 0,15 x 37,5)	6

Tabla 1

El reparto de las horas de clase impartidas en el aula entre clases teóricas y clases prácticas se corresponde aproximadamente con un 80% y 20%, respectivamente, como puede observarse en la tabla 2. Dada la inferior carga de la práctica en relación con la teoría, en la mayoría de los casos se irán viendo conjuntamente teoría y práctica a lo largo del desarrollo del programa de la asignatura, aunque el último tema es el que mayor carga de práctica tiene de todos los del programa.

Distribución de las horas de impartición clásica en el aula (presencial para el alumno)	**Aprox.**
80% de teoría; número de horas (0,80 x 31,5 horas de carácter presencial)	25,2
20% de práctica; número de horas (0,2 x 31,5 horas de carácter presencial)	6,3

Tabla 2

En relación con la carga de trabajo no presencial para el alumno, ésta será cubierta a través de la realización otras actividades que deberá realizar fuera del aula (ver apartado III.5.3.), si voluntariamente deciden desarrollarlas. 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

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	8/18

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 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 4,5 créditos) [2]	**112,5**
Número de horas teóricas presenciales que se pierden en curso 05-06 según calendario escolar aprobado[3]	4,5
Total de horas de carga de trabajo por clases (asistencia + preparación)	76
Total de horas de carga de trabajo por preparación y realización de exámenes	17
Total de horas de carga de trabajo por otras actividades no presenciales	15

Tabla 3

III.5. Metodología de la asignatura

III.5.1. Clases teóricas

El método más utilizado será la lección magistral y la exposición oral se apoyará en presentaciones realizadas con ordenador 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 mayor 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 y al material puesto a disposición por el profesorado para la preparación de la misma.

Se solicitará continuamente la participación activa de los alumnos, puntuando ésta positivamente en la calificación final del mismo (como puede observarse en el punto V). Sus

[2] Esa cifra (112,5 horas) sería la carga máxima de trabajo para el estudiante si el cuatrimestre tuviese 15 semanas lectivas necesarias para poder impartir las 45 horas de clase equivalentes actualmente a los 4,5 créditos.

[3] Se ha trabajado teniendo en cuenta que las clases del segundo cuatrimestre del curso 05-06 comenzarán la semana del 20 de febrero y terminarán el viernes 2 de junio de 2006, dado el calendario escolar aprobado en Junta de Centro. Esto significa que con dicho calendario sólo habrá 14 semanas lectivas y no 15. Si, además, le deducimos el día festivo que coincide con clases, el total de clases no impartidas asciende a 3, es decir, 4,5 horas, con lo que la carga máxima para el estudiante habrá de ser aproximadamente 108 h. (112,5 h. menos 4,5 h.).

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	9/18

comentarios, preguntas y sugerencias serán bienvenidos en aras a la mejor comprensión y entendimiento de la materia objeto del programa.

III.5.2. Clases prácticas

En algunos temas 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. En el caso de que se estime conveniente, se utilizarán lecturas y casos reales que permitan acercar al alumno a la realidad de la Dirección de Operaciones en la empresa u organización turística. También se procederá a la utilización de un video en clase.

III.5.3. Actividades extras a realizar y duración

A continuación se especifican las actividades extras a realizar por el alumno que generan carga de trabajo adicional para éste, aparte de la carga que está directamente relacionada con 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 (ver tabla 1). En nuestro caso, la suma de horas que el alumno dedicará a estas actividades en el curso 05-06 ha de ser mayor a 6 horas que se corresponderían aproximadamente con las entre 4 clases que se dejan de impartir en el aula.

Tal y como se detalla a continuación, consideraremos que la carga total de horas de trabajo que dedicará el alumno a esas actividades asciende a un máximo de 15 horas (ver tablas 3 y 4), que tal y como se observará en el apartado dedicado a los componentes de la calificación final del alumno (apartado V.4.) va a ser objeto de una valoración, que formará parte del 20% de la nota final del alumno.

Desglose de las actividades a realizar:	**Duración estimada:**
✓ Ejercicio a preparar individualmente por el alumno sobre consideraciones teóricas y conclusiones en relación con el visionado de un vídeo en clase sobre la materia estudiada.	1 h.
✓ Desarrollo de 2 visitas a empresas del sector de 2,5 horas de duración aproximada cada una de ellas.	5 h.
✓ Realización de un ejercicio individual sobre el desarrollo de cada una de las visitas realizadas a empresas del sector, relacionando los temas clave observados durante cada visita con las cuestiones estudiadas en las clases teóricas y prácticas (2 h. cada ejercicio).	4 h.
✓ Ejercicio práctico individual sobre la tercera parte del programa, es decir, sobre el tema 5 del mismo.	5 h.
Total de horas de carga de trabajo por actividades extras a realizar	15 h.

Tabla 4

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	10/18

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/dgpst3>.

III.6.1. Bibliografía Básica

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

Juliá, M.; Porsche, F.; Giménez, V.; Verge, X. (2002). *Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración*. Prentice Hall.

Juran, J. M. y Gryna, F. (1993). *Manual de Control de Calidad. Volumen I y II. McGraw-Hill*. (Cuarta Edición).

Juran, J. M. y Gryna, F. (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad. McGraw-Hill*.

Miranda González, F. J.; Rubio Lacoba, S.; Chamorro Mera, A.; Bañegil Palacios, T. (2005). *Manual de Dirección de Operaciones*. Thomson.

III.6.2. Bibliografía complementaria

Alexander Servat, A. (2005). *Calidad. Metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*. Pearson. Prentice Hall.

Amat Salas, O. (1993). *Costes de Calidad y de no Calidad*. EADA Gestión.

Chase, Richard B. y Aquilano, Nicolas J. (1994). *Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones*. Addison-Wesley Iberoamérica.

Claver Cortés, E.; Molina Azorín, J.F.; Tarí Guilló, J. J. (2005). *Gestión de la calidad y gestión medioambiental*. *Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones.* Pirámide.

Cuatrecasas, Lluís. (2005) *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación.* Gestión 2000. 3ª edición ampliada.

Dale, Barrie G. y Plunkett, James J. (1991). *Los costes en la calidad*. Grupo Editorial Iberoamérica.

Deming, Edward W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.* Díaz de Santos.

Domínguez Machuca, J. A.; Álvarez Gil, Mª J.; García González, S.; Domínguez Machuca, M. A. y Ruiz Jiménez, A. (1995). *Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios.* McGraw-Hill.

Feigenbaum, Armand V. (1992). *Control Total de la Calidad.* CECSA.

Fitzsimmons, James A.; Fitzsimmons, Mona. (1998). *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology.* Irwin / McGraw-Hill.

Galgano, Alberto. (1993). *Calidad Total.* Díaz de Santos.

García Sánchez, R. (2003). "El desarrollo de Planes de Calidad: una necesidad clave para la mejora". *FORUM CALIDAD*. Nº 143. Julio-Agosto 2003. Año XV, págs. 41-46.

García Sánchez, R. y Domínguez Machuca, M. A. (2002). "Evaluación y Medición de la Calidad de los Servicios: SERVQUAL como instrumento de partida". *FORUM CALIDAD*. Nº 130. Abril 2002. Año XIV, págs. 52-59.

Haksever, Cengiz; Render, Barry; Russell, Roberta S.; Murdick, Robert G. (2000). *Service Management and Operations.* Prentice Hall.

Harrington, H. James. (1990). *El coste de la mala calidad*. Díaz de Santos.

Heizer J. y Render B. (2001). *Dirección de la producción. Decisiones tácticas*. Prentice Hall Iberia. 5ª Edición. Madrid.

ICTE (2004). *Sistema de Calidad Turística Española. Una certificación necesaria*. EDITUR.

James, P. (1997). *La Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio*. Prentice Hall.

Krajewski, Lee J. y Ritzman, Larry P.(2000). *Administración de Operaciones: Estrategia y Análisis.* Pearson Education. 5ª Edición.

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	11/18

Lloréns Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, Mª M. (1999). *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Ediciones Pirámide.

Markland, R. E.; Vickery S. K. y Davis, R. (1998). *Operations Management. Concepts in manufacturing and services.* South-Western College Publishing. International Thomsom Publishing Company. Second Edition.

Murdick, Robert G.; Render, Barry y Russell, Roberta S. (1990). *Service Operations Management.* Allyn and Bacon.

Schroeder R. (1992). *Administración de operaciones.* McGraw Hill. México.

Senlle, A.; Martínez, E.; Martínez, N. (2001). *ISO 9000-2000. Calidad en los Servicios.* Gestión 2000.

Van Looy, Bart; Van Dierdonck, Roland; Gemmel, Paul. (1998). *Service Management. An Integrated Approach.* Financial Times Pitman Publishing.

III.6.3. Otras fuentes de información

- ✓ http://bib.us.es
- ✓ http://www.aec.es
- ✓ http://www.aenor.es
- ✓ http://andaturi.3dsignia.com/
- ✓ http://www.calidadturistica.es
- ✓ http://www.efqm.org
- ✓ http://www.hosteltur.com
- ✓ http://www.iat.es/excelencia
- ✓ http://www.icte.es
- ✓ http://www.iso.ch
- ✓ http://www.mcx.es

IV. Normas de la asignatura

IV.1. Fichas

Los alumnos deberán entregar en los primeros días de clase una ficha debidamente cumplimentada, indicando, en su caso, si cursan la asignatura como créditos de libre configuración. Asimismo, si por algún motivo (ejemplo: realización de las prácticas en una empresa), los alumnos tienen dificultades para asistir a las clases, se ruega a éstos que lo señalen en su ficha, dado que la asistencia será tenida en cuenta en la calificación final del alumno.

IV.2. Tutorías

Los horarios de tutorías durante el **segundo cuatrimestre del curso académico 05-06**, aparecen recogidos en el cuadro siguiente.

Dra. Mª Rosa García Sánchez. Profesora Titular de Universidad
Despacho nº 48. Dpto. de Economía Financiera y Dirección de Operaciones.
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales (2ª planta)
Correo electrónico: rosagar@us.es Teléfono: 954551616
Horario de Tutorías en el 2º cuatrimestre 05-06:

- ✓ Lunes de 12.30 h. a 13.30h.
- ✓ Martes de 10.00 h. a 14.00 h.
- ✓ Jueves de 13.00 h. a 14.00 h.

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	12/18

Dichos horarios y las modificaciones que pudieran sufrir a lo largo del curso, se publicarán en el tablón de anuncios del Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (2ª Planta, Edificio Principal de la E.U.E.E.) y en la página web de la asignatura.

Se recomienda que, a la hora de consultar al profesor sobre temas concretos de la asignatura, 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, se aconseja a los alumnos no esperar a los últimos días antes del examen para resolver todas las cuestiones dudosas.

Se comunica que la dirección de correo electrónico puesta a disposición de los alumnos ha de servir como un medio de comunicación más amplio entre alumnos y profesor, a través del cual pueden hacerle llegar comentarios y/o sugerencias respecto a cualquier cuestión relacionada con la asignatura, que podrán servir para mejorar el desarrollo de la misma. Dicha dirección también se podrá utilizar para realizar consultas que, en la medida de lo posible (en función del número de éstas), serán atendidas por el profesor. Hay que tener presente que a la hora de mandar un mensaje de correo electrónico es obligatorio indicar nombre, apellidos y asignatura. Todos aquellos mensajes en los que no consten estos datos no serán contestados ni tenidos en cuenta por el profesor.

IV.3. Preparación de la asignatura

Las explicaciones de clase, el uso de la bibliografía recomendada y del material docente propuesto por el profesor 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.

Como se ha indicado en el apartado III.5.1., 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 y al material de clase propuesto por el profesor, 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 que tengan mayor grado de complejidad.

IV.4. Funcionamiento y utilidad de la página web de la asignatura

Tal y como se ha señalado anteriormente, existe una página web para la asignatura, cuya dirección es <http://www.aloj.us.es/dgpst3> en la que se informará a los alumnos de cualquier novedad en relación con la misma (por ejemplo: convocatoria de los exámenes y notas, cambio en horario de tutorías, entre otros) y, asimismo, se pondrá a disposición del alumnado todo el material que exista para preparar la asignatura, es decir, transparencias, temas teóricos, ejercicios propuestos, lecturas y casos.

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.

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	13/18

- ✓ Ejercicio individual sobre consideraciones teóricas y conclusiones en relación con el visionado de un vídeo en clase sobre la materia estudiada.
- ✓ Realización de un ejercicio individual sobre el desarrollo de cada una de las visitas realizadas a empresas del sector.
- ✓ Ejercicio práctico individual sobre el tema 5 del programa.
- ✓ Asistencia y participación activa en las clases impartidas en el aula.

Todo ello en concordancia con lo dispuesto en el Art. 55.1 de los de los Estatutos de la Universidad de Sevilla (en adelante, E.U.S.).

V.1. Número de pruebas

Se realizará un único examen final de la asignatura, dado que se trata de una asignatura cuatrimestral. 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.

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**, aún pendientes de ser aprobadas en Junta de Centro a celebrar en junio de 2005 (al objeto de dar cumplimiento al artículo 28.1.g) de los E.U.S.) son las siguientes:

- ✓ 3ª Convocatoria Ordinaria (Diciembre 2005, para alumnos matriculados en el curso 04-05): 13/12/05 de 9.00 h. a 11.00 h. en el aula 6.
- ✓ Convocatoria Extraordinaria de Febrero: 02/02/06 de 17.00 h. a 19.00 h. en el aula 11.
- ✓ 1ª Convoc. Ordinaria (Final 2º semestre): 26/06/06 de 16.00 h. a 18.00 h. en el aula 6.
- ✓ 2ª Convoc. Ordinaria (Septiembre 06): 11/09/06 de 16.00 h. a 18 h. en el aula 5.

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.**

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.**

V.2. Tipo de pruebas

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

1. **Teórica:** Podrá constar de cuestiones breves (evaluadas utilizando una escala de 0 a 10 y cada una de ellas con una ponderación similar en el examen) y/o una prueba objetiva de tipo test (cerrado con 15 ó 20 preguntas de 4 opciones; cada respuesta correcta sumará 1 punto y las incorrectas restarán 0,5).

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	14/18

2. **Práctica:** Podrá incluir varios problemas o ejercicios prácticos relacionados con la materia impartida durante el curso, así como comentarios y análisis de lecturas o casos.

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.

V.3. Criterios de corrección de las pruebas

Como se ha señalado, en la convocatoria de examen y en el mismo se recogerá la puntuación de cada parte y cuestión incluida en el examen. Dichos criterios se expondrán, además, a los alumnos cuando acudan a la revisión del examen y se publicarán junto con la solución del mismo.

La evaluación continua de las actividades no impartidas en el aula se realizará utilizando como base los indicadores incluidos en el apartado siguiente.

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**.

- **Nota del examen**, representará el **70%** de la calificación final. (En esta parte se exigirá una nota mínima de 3 (sobre 10) para que las otras dos partes sean consideradas en la calificación final del alumno).

- **Realización de los trabajos solicitados** por el profesor, **20 %** de la calificación final. El reparto de ese porcentaje entre las actividades extras a realizar por el alumno es el siguiente[4]:

  - Ejercicio a preparar por el alumno sobre un vídeo relacionado con la materia estudiada visto en clase: 10%, es decir, 2% de la calificación final.
  - Realización de ejercicio sobre el desarrollo de cada una de las visitas a empresas realizadas: 20% (cada uno de ellos). Es decir, cada ejercicio presentado representará el 4% de la calificación final.
  - Ejercicio práctico individual sobre el tema 5: 50%. Es decir, este ejercicio representará un 10% de la nota final.

- **Asistencia y participación activa en clase**, **10%** de la calificación final.

Número de faltas durante el cuatrimestre	Puntuación máxima
Hasta 4 faltas	10
Entre 5 y 7 faltas	8
Entre 8 y 11	5
Entre 12 y 14	3
Más de 15	0

Tabla 5

[4] Dichos porcentajes se han calculado en función de las horas aproximadas de carga de trabajo asignadas a la realización de cada una de las actividades (ver tabla 4).

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	15/18

V.5. Calificación final del alumno

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

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**.

V.6. Normas sobre el desarrollo de los exámenes y proceso de revisión

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).

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.

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.

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	16/18

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	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	17/18

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones

<http://www.aloj.us.es/dgpst3>

Código Seguro De Verificación	38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/38p3yYK2D5rSCq2oNsWfAg==	Página	18/18