Vicerrectorado de Docencia
GESTIÓN DE PROYECTOS DOCENTES

CURSO ACADÉMICO 2006

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación: DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99) (1999)

Nombre: DIR.YGEST.DE PROD.EN EL SECTOR TURÍSTICO (I)

Nombre (inglés):

Código: 1010015

Año del plan de estudio: 1999

Tipo: Obligatoria

Creditos totales (LRU/ECTS): 6,00

Créditos LRU/ECTS teóricos: 3,00

Créditos LRU/ECTS prácticos: 3,00

Curso: 2

Cuatrimestre: 2º

Ciclo: 1

Coordinador: CRISTINA CEBALLOS HERNÁNDEZ

DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

Nombre: Mª ESTHER CHÁVEZ MIRANDA

Email: esther@us.es

Teléfono: 954551606

Dirección Web: http://www.personal.us.es/esther

Nº de Despacho: 9 del Dpto. Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales)

Nombre: CRISTINA CEBALLOS HERNÁNDEZ

Email: cceballos@us.es

Teléfono: 954556180

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	5sMkHM29eUAleUyShN1qXw==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5sMkHM29eUAleUyShN1qXw==	Página	1/13

Dirección Web: http://www.personal.us.es/cceballo

Nº de Despacho: 43 del Dpto. Econ. Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales)

Nombre: VICTORIA E. RUIZ ORCARAY

Email: orcaray@us.es

Teléfono: 954551616

Dirección Web:

Nº de Despacho: 48 del Dpto. Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales)

Nombre: JUAN ANTONIO GARCÍA GRAGERA

Email: juangar@us.es

Teléfono: 954556168

Dirección Web:

Nº de Despacho: 47 del Dpto. Economía Financiera y Dirección de Operaciones (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales)

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

1. Descriptores:

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

2. Situación:

2.1 Conocimientos y destrezas previos:

Ninguno.

2.2 Contexto dentro de la titulación:

Asignatura introductoria a los temas relacionados con el subsistema de producción/operaciones dentro del segundo curso de una titulación con importante contenido económico-empresarial, pero no exclusivo. La asignatura se centra en los aspectos estratégicos dentro de este subsistema empresarial.

2.3 Recomendaciones:

Ninguna.

2.4 Adaptaciones para estudiantes con necesidades especiales (estudiantes extranjeros, estudiantes con alguna discapacidad, ...):

Ninguna.

3. Competencias:

3.1. COMPETENCIAS TRANSVERSALES/GENÉRICAS:

INSTRUMENTALES
Capacidad de análisis y síntesis
Capacidad de organización y planificación
Comunicación oral y escrita en lengua nativa
Conocimiento de una lengua extranjera
Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
Capacidad de gestión de la información
Resolución de problemas
Toma de decisiones

PERSONALES
Trabajo en equipo
Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
Trabajo en un contexto internacional
Habilidades en las relaciones interpersonales
Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
Razonamiento crítico
Compromiso ético

SISTÉMICAS
Aprendizaje autónomo
Adaptación a nuevas situaciones
Creatividad
Liderazgo
Conocimiento de otras culturas y costumbres
Iniciativa y espíritu emprendedor
Motivación por la calidad
Sensibilidad hacia temas medioambientales

3.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

1 Comprender los principios del turismo: su dimensión, espacial, social, cultural, política, laboral y económica
2 Analizar los efectos económicos que genera el turismo
3 Tener conciencia del caracter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
4 Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas
5 Convertir un problema "empírico" en un proyecto de investigación y elaborar conclusiones (3)
6 Tener una marcada orientación de servicio al cliente (2)
7 Reconocer los principales agentes turísticos (publicos, privados...)
8 Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación (1)
9 Analizar sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas
10 Gestionar los recursos financieros
11 Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales (2)

Código Seguro De Verificación	5sMkHM29eUAleUyShN1qXw==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5sMkHM29eUAleUyShN1qXw==	Página	3/13

12 Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas (4)
13 Manejar las técnicas de comunicación
14 Conocer el marco legal que regula las actividades turísticas
15 Trabajar en inglés como lengua extranjera (1)
16 Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera
17 Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera
18 Identificar las tipologías de espacios y destinos turísticos (2)
19 Gestionar los espacios territoriales turísticos de acuerdo con principios de sostenibilidad
20 Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento (2)
21 Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración (3)
22 Conocer el procedimiento operativo de las empresas de intermediación
23 Analizar los impactos generados por el turismo
24 Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
25 Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado
26 Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas
27 Comprender detalles del funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales a nivel mundial.
28 Conocer la estrategia, los objetivos y los instrumentos públicos de la planificación
29 Trabajar en medios culturales diferentes
30 Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural
31 Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural
32 Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas (2)

4. 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.

5. Metodología:

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.

Actividades fuera del aula
Las actividades fuera del aula que se proponen para cubrir las horas en la carga de trabajo para el alumno deben ser limitadas debido al corto número de horas disponibles. Con carácter experimental se proponen varias actividades innovadoras dentro del sistema de implantación del crédito europeo (ECTS): Visionado de DVD, elaboración de un Diagrama de Proceso de Prestación del Servicio (DPPS), búsqueda y comentario de noticias relacionadas con el temario de la asignatura y elaboración de casos prácticos.

5.a Número de Horas de Trabajo del Alumno

PRIMER SEMESTRE. Nº de Horas:

- Clases teóricas*: 0,00
- Clases prácticas*: 0,00
- Exposiciones y Seminarios*: 0,00
- Tutorías Especializadas (presenciales o virtuales):
  - A) Colectivas*: 0,00
  - B) Individuales: 0,00
- Realización de Actividades Académicas Dirigidas:
  - A) Con presencia del profesor*:0,00
  - B) Sin presencia del profesor:0,00
- Otro Trabajo Personal Autónomo:
  - A) Horas de estudio: 0,00
  - B) Preparación de trabajo personal: 0,00
  - C) Otros: 0,00
- Realización de Exámenes:
  - A) Examen escrito: 0,00
  - B) Exámenes orales (control del Trabajo Personal): 0,00
  - C) Otros: 0,00

SEGUNDO SEMESTRE. Nº de horas:

- *Clases teóricas*: 29,00*
- *Clases prácticas*: 19,00*
- *Exposiciones y Seminarios*: 0,00*
- *Tutorías Especializadas (presenciales o virtuales):*
  - *A) Colectivas*: 0,00*
  - *B) Individuales: 0,00*
- *Realización de Actividades Académicas Dirigidas:*
  - *A) Con presencia del profesor*: 0,00*
  - *B) Sin presencia del profesor: 20,00*
- *Otro Trabajo Personal Autónomo:*
  - *A) Horas de estudio: 77,00*
  - *B) Preparación de trabajo personal: 0,00*
  - *C) Otras: 0,00*
-

Realización de Exámenes:

A) Examen escrito: 3,00

B) Exámenes orales (control del Trabajo Personal): 0,00

C) Otros: 0,00

**Actividades presenciales*

6. Técnicas Docentes: (señale con una X las técnicas que va a utilizar en el desarrollo de su asignatura. Puede señalar más de una. También puede sustituirlas por otras):

Sesiones académicas teóricas: [X]	*Exposición y debate:* [ ]	*Tutorías especializadas:* [ ]
Sesiones académicas prácticas:[X]	*Visitas y excursiones:* [ ]	*Controles de lecturas obligatorias:* [ ]

Otras (especificar):
Visionado de DVD, búsqueda y comentario de noticias relacionadas con el temario de la asignatura y elaboración de casos prácticos.

DESARROLLO Y JUSTIFICACIÓN:
Las actividades fuera del aula que se proponen para cubrir las horas en la carga de trabajo para el alumno deben ser limitadas debido al corto número de horas disponibles. Con carácter experimental se proponen varias actividades innovadoras dentro del sistema de implantación del crédito europeo (ECTS):
- Visionado de DVD "Los 10 mejores hoteles del mundo". Con el mismo se trata de que el alumno identifique las distintas estrategias genéricas llevadas a cabo por cada uno de los hoteles así como los objetivos y decisiones estratégicas que se resaltan en cada caso.
- Elaboración de un Diagrama de Proceso de Prestación del Servicio (DPPS). Los alumnos deberán seleccionar, en primer lugar, un servicio ofrecido por una empresa turística y, posteriormente, elaborar el DPPS del mismo identificando cada uno de los elementos necesarios.
- Resolución de problemas o casos prácticos.
- Búsqueda y comentario de noticias relacionadas con el temario de la asignatura.

7. Bloques Temáticos: (dividir el temario en grandes bloques temáticos; no hay número mínimo ni máximo):

I. INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE LA PRODUCCIÓN/OPERACIONES EN EMPRESAS TURÍSTICAS

II. ESTRATEGIAS GENERICAS Y ESTRATEGIA DE PRODUCCION/OPERACIONES
III. DECISIONES ESTRATEGICAS DE PRODUCCION/OPERACIONES

8. Bibliografía

8.1. General:

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, 2004.
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.; 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. #Administración de servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos#. Pearson Educación. 2004.
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

Ceballos Hernández, C.; Aguilar Escobar, V.G.; Chávez Miranda, M. E.; Ruiz Jiménez, A.; Ruiz Orcaray, V.E. #Prácticas en Empresas Turísticas. Aspectos Estratégicos#. Ref. D5/V01/0607.

Otras fuentes de información
- http://bib.us.es

- http://soma.byu.edu/somad
- 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/

8.2. Específica** (con remisiones concretas, en lo posible)**:

Domínguez Machuca, J.A. y García Gragera, J.A.: #Una Introducción a la Dirección Estratégica de la Producción#. D2/V01/0607.

Domínguez Machuca, J.A. y García Gragera, J.A.: #Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas I#. D3/V01/0607.

Ruiz Jiménez, A.; Alfalla Luque, R.; Medina López, C.; Chávez Miranda, M.E. #La Estrategia de Operaciones en Organizaciones de Servicios#. ESIC Market, nº 112. 2002. D4/V01/0607.

9. Técnicas de evaluación: (enumerar, tomando como referencia el catálogo de la correspondiente Guía Común):

- Examen escrito tipo test de respuesta cerrada.

- Resolución de ejercicios prácticos.

- Elaboración de trabajos.

Criterios de evaluación y calificación (referidos a las competencias trabajadas durante el curso):

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: De 2 a 4 ejercicios prácticos.

La evaluación continua de las actividades no impartidas en el aula se realizará en función del cumplimiento de los siguientes indicadores:
- Número de trabajos (sobre el visionado del DVD y sobre DPPS) entregados por el alumno y valorados positivamente por el profesor.
- Número de problemas o casos prácticos resueltos correctamente por el alumno.
- Número de lecturas (artículos de prensa y revistas especializadas) comentadas correctamente por el alumno.

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.

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

Componentes de la calificación final y peso de cada uno de ellos:

Se comunica que, en virtud del art. 55.2 de los Estatutos de la Universidad de Sevilla (en adelante, 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 indica:.

EXAMEN (80 % calificación) repartido del siguiente modo:
- Teoría 60 %
- Práctica 40 %

ACTIVIDADES (20 % calificación) repartido del siguiente modo:
- Trabajo sobre el visionado del DVD (20%)
- Trabajo sobre DPPS (20%)
- Resolución de problemas o casos prácticos (40%)
- Búsqueda de lecturas (20%)

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.

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.

10. Organización docente semanal (Sólo hay que indicar el número de horas que a ese tipo de sesión va a dedicar el estudiante cada semana)

Distribuya el número de horas que ha respondido en el punto 5 en 20 semanas para una asignatura semestral y 40 para una anual

HORAS SEMANALES	Teoría Ponderador (P):		Prácticas Ponderador (P):		Actividad 1 Ponderador (P):		Actividad 2 Ponderador (P):		Actividad 3 Ponderador (P):		Actividad 4 Ponderador (P):		Exámenes	Temas del temario a tratar
Primer Semestre	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP		
1ªSemana														
2ªSemana														
3ªSemana														
4ªSemana														
5ªSemana														
6ªSemana														
7ªSemana														
8ªSemana														
9ªSemana														
10ªSemana														
11ªSemana														
12ªSemana														
13ªSemana														
14ªSemana														
15ªSemana														
16ªSemana														
17ªSemana														
18ªSemana														
19ªSemana														
20ªSemana														
Nº total de horas														
Nº total de ECTS														
Actividad 1: Actividad 2: Actividad 3: Actividad 4:														

HORAS SEMANALES	Teoría Ponderador (P):		Prácticas Ponderador (P):		Actividad 1 Ponderador (P):		Actividad 2 Ponderador (P):		Actividad 3 Ponderador (P):		Actividad 4 Ponderador (P):		Exámenes	Temas del temario a tratar
Segundo Semestre	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP		
1ªSemana	4,00	8,00												TEMA 1
2ªSemana	4,00	8,00												TEMA 2
3ªSemana	4,00	8,00												TEMA 3
4ªSemana	2,00	4,00			2,00	2,00								TEMA 3 y N.P.
5ªSemana	4,00	8,00												TEMA 4
6ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 4
7ªSemana	3,00	6,00	1,00	1,00										TEMA 4 y 5
8ªSemana			4,00	4,00										TEMA 5
9ªSemana							2,00	2,00						N.P.
10ªSemana	2,00	4,00							2,00	2,00				N.P. y TEMA 6
11ªSemana			4,00	4,00										TEMA 6
12ªSemana			2,00	2,00							2,00	2,00		TEMA 6 y N.P.
13ªSemana	4,00	8,00												TEMA 7
14ªSemana			4,00	4,00										TEMA 7
15ªSemana			2,00	2,00					2,00	2,00				TEMA 7 y N.P.
16ªSemana													3,00	EXAMENES
17ªSemana														
18ªSemana														
19ªSemana														
20ªSemana														
Nº total de horas	29,00	58,00	19,00	19,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	148
Nº total de ECTS														6

Actividad 1: Visionado DVD

Actividad 2: DPPS

Actividad 3: Elaboración de casos prácticos

Actividad 4: Búsqueda de lecturas

11. Temario desarrollado (con indicación de las competencias que se van a trabajar en cada tema)

I. INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE LA PRODUCCIÓN/OPERACIONES EN EMPRESAS TURÍSTICAS

- Tema 1: Una Introducción a la Dirección Estratégica de la Producción (Competencias 12 y 15)

II ESTRATEGIAS GENERICAS Y ESTRATEGIA DE PRODUCCION/OPERACIONES

- Tema 2: Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas (I)
  (Competencias 12 y 15)
- Tema 3: Estrategia de Operaciones en Empresas Turísticas (II)
  (Competencias 12 y 15)

III. DECISIONES ESTRATEGICAS DE PRODUCCION/OPERACIONES

- Tema 4: El Diseño del Producto y del Proceso en Empresas Turísticas.
  (Competencias 6, 8, 11, 12, 15, 20 y 21)
- Tema 5: Gestión de la Capacidad y la Demanda. Yield / Revenue Management
  (Competencias 5, 8, 12, 15, 20 y 21)
- Tema 6: La Localización de Empresas Turísticas
  (Competencias 5, 12, 15 y 18)
- Tema 7: La Distribución en Planta y el Diseño de las Instalaciones Turísticas
  (Competencias 5, 12, 15 y 32)

12. Mecanismo de control y seguimiento (al margen de los contemplados a nivel general para toda la experiencia piloto, se recogerán aquí los mecanismos concretos que los docentes propongan para el seguimiento de cada asignatura)

- Resultados del Taller de Evaluación de la Implantación del Crédito Europeo en la Titulación de Turismo.
- Autoinforme de la asignatura intermedio y final (según plantilla de la EUEE de la Univ. de Sevilla).
- Puesta en común con los demás profesores de Experiencia Piloto en sesiones de evaluación conjunta (intermedia y final).

13. Horarios de clases y fechas de exámenes

Los horarios y fechas de exámenes serán los acordados por la Junta de Factultad o Escuela y publicados por la misma

Código Seguro De Verificación	5sMkHM29eUAleUyShN1qXw==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5sMkHM29eUAleUyShN1qXw==	Página	13/13