UNIVERSIDAD DE SEVILLA

ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

DIPLOMATURA DE TURISMO

Curso: 2007-2008

Profesores

D. Fco. Javier Quirós Tomás (coordinador)
Dª. Mª del Carmen Díaz Fernández

Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación Mercados (Marketing)

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

FCO. JAVIER QUIRÓS.

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	1/8

• DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA.

Operaciones y Procesos de Producción es una asignatura de la Diplomatura de Turismo de la Universidad de Sevilla, que se imparte en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de dicha universidad (www.us.es/euee) y es impartida por docentes adscritos al Departamento de Administración de Empresas y Marketing.

Es una asignatura troncal según se recoge en el plan de estudios de turismo del año 1999, contando con un total de 6 créditos, tres teóricos y tres prácticos. Es impartida en el primer semestre del segundo curso de la Diplomatura de Turismo.

La signatura es impartida por los siguientes profesores:

- Francisco Javier Quirós Tomás (coordinador)
Despacho 22 de E.U.E.E.
quiros@us.es

- María del Carmen Díaz Fernández
Despacho 25 de E.U.E.E.
cardiaz@us.es

• OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.

Con la impartición de la presente asignatura, perseguimos contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, a la mejor formación de los futuros Diplomados en Turismo, de forma que puedan desarrollar, una vez hayan terminado su fase formativa, una carrera marcada por un excelente desempeño tanto en el campo profesional como en el personal. Nuestra meta no es otra que la de ofrecer a estos alumnos una enseñanza, cada vez, de mayor calidad.

Con este propósito en mente, y teniendo en cuenta las necesidades derivadas de la futura implantación del sistema de créditos europeo, se ha desarrollado este programa.

Entre sus objetivos generales, destacaríamos:

- Ofrecer al alumno una visión lo más global y real posible de aquel sector en el que va a desarrollar su futura vida laboral, su marco de referencia, el sector turístico.

- Ponerlo en contacto con la problemática que va a constituir la base diaria de su actividad laboral, circunscribiéndonos en este sentido, al ámbito de las Operaciones y Procesos de Producción.

- Proporcionarle una preparación conceptual y ética lo más sólida posible, que no sólo le permita alcanzar un conocimiento lo más ajustado de las actividades que, como profesional, se verá abocado a realizar, sino que además le sea útil a lo largo de su vida laboral.

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	2/8

El cumplimiento de estos objetivos generales exige, a su vez, la consecución de un amplio elenco de objetivos parciales, que abordaremos y presentaremos al alumno, a partir de cada uno de los temas de los que consta el programa de la asignatura. Para la consecución de los mismos, emplearemos los siguientes soportes y medios, cuya aplicación pretendemos ir mejorando con cada nuevo curso:

- Clases teórico-prácticas en las que, además de las explicaciones teóricas soportadas con cañón de transparencias, transparencias propiamente dichas y videos, serán comentados numerosos ejemplos y puestas en práctica mediante pequeñas simulaciones, en las que se requerirá la participación del alumnado.

- Una serie de casos prácticos que, a medida que se vaya explicando el temario, serán realizados por los alumnos, con el fin de que afiancen el conocimiento de la materia.

- Aplicación practica de diversos instrumentos operativos relacionados con el sector turístico que propicien el desarrollo y maduración del conocimiento del sector por parte de los alumnos.

- Una bibliografía básica, donde poder acudir para solventar todo tipo de dudas, completar e incrementar los conocimientos adquiridos en clase.

• NORMAS DE LA ASIGNATURA.

Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada. Pasada la fecha establecida por el profesor no se recogerá, bajo ningún concepto, ficha alguna.

Los horarios de consulta de los profesores de la asignatura se harán públicos, en el Tablón de la EUEE reservado a los mismos, así como en la página Web que la EUEE tiene a tal efecto y en sus respectivos despachos, estando obligados éstos a atender a los alumnos únicamente en dichas horas. Las tutorías también podrán realizarse mediante correo electrónico dirigido a los profesores de la asignatura, siendo sus direcciones de correo electrónico las siguientes:

Profesor F. Javier Quirós Tomás: quiros@us.es

Profesora Mª del Carmen Díaz Fernández: cardiaz@us.es

Esta asignatura participa, por tercer año consecutivo, en la implantación experimental del sistema de créditos europeos en la Diplomatura de Turismo. En este marco, y teniendo en cuenta el tiempo que los alumnos deben dedicar a la preparación de diversos trabajos y casos, no habrá clases presenciales de la asignatura a partir de las vacaciones de navidad, siendo sustituidas por clases no presenciales.

Para que la asignatura se considere aprobada, el alumno deberá obtener una calificación mínima de 5 puntos, en la calificación global de la misma. A efectos de expediente las calificaciones serán: de 5 a 6´99, Aprobado; de 7 a 8´99, Notable; de 9 a 9´99, Sobresaliente; 10 Matrícula de Honor.

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	3/8

Los exámenes se realizarán siguiendo el calendario acordado por el Centro y la Delegación de Alumnos, no procediendo realizar exámenes extraordinarios cualquiera que fuera la causa alegada para ello, salvo en los casos y condiciones previstos en la normativa vigente.

No se procederá a la corrección del examen del alumno que, durante el transcurso de la prueba correspondiente, sea sorprendido copiando o hablando, por cualquiera de los profesores encargados de la vigilancia. De igual forma, a aquella persona que sea sorprendida suplantando la personalidad de cualquiera de los alumnos inscritos en la asignatura, se le abrirá expediente disciplinario y se le pondrá a disposición del rectorado y de las autoridades competentes.

La revisión de los exámenes la podrán realizar los alumnos en las horas y días que se indiquen. A los exámenes correspondientes de la Asignatura, será necesario ir provistos de D.N.I. o documento oficial acreditativo.

Aquellos alumnos que deseen obtener la convalidación de la asignatura, deberán acreditar oficialmente la posesión de conocimientos similares a los impartidos en la presente asignatura. Para ello deberán presentar el correspondiente programa así como un certificado con las calificaciones obtenidas. Tras el análisis de ambos, se concederá o denegará dicha convalidación.

• ALUMNOS DE UNIVERSIDADES EXTRANJERAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA ERASMUS.

Los alumnos Erasmus procedentes de otras universidades que deseen cursar la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción deberán entregar, durante las primeras semanas de clase, una ficha debidamente cumplimentada, indicando claramente su condición de alumnos Erasmus, el nombre de su universidad de origen, así como su objetivo durante el curso: realización de los exámenes oficiales o tan sólo cubrir un número de horas de asistencia. En este último caso se les pasará lista con regularidad.

Los exámenes se realizarán en las mismas fechas y en idénticas condiciones que para el resto de los alumnos. La única diferencia respecto a éstos será que se le permitirá el empleo de un diccionario, que podrá ser revisado por los profesores durante el desarrollo de la prueba.

La realización de exámenes al margen del calendario acordado con la Delegación de Alumnos estará sujeta a los mismos requisitos expresados con anterioridad para todos los alumnos matriculados en Operaciones y Procesos de Producción.

Las calificaciones obtenidas por estos alumnos en los exámenes realizados, se harán públicas junto con las calificaciones del resto de los alumnos.

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	4/8

• EVALUACIÓN.

Esta asignatura participa, por segundo año consecutivo, en la implantación experimental del sistema de créditos europeos en la Diplomatura de Turismo. En este marco, y teniendo en cuenta la experiencia del año anterior, se emplearán diversos instrumentos para medir y evaluar los conocimientos de los alumnos:

- Examen escrito
- Casos teórico-prácticos
- Aplicaciones prácticas de la materia impartida en clase
- Trabajo obligatorio

• Examen escrito.

Abarcará la totalidad de la materia impartida en clase, complementada por los conocimientos adquiridos con la resolución de los casos en el aula.

Para aprobar la asignatura, los alumnos deberán presentarse y superar el examen correspondiente en alguna de las convocatorias oficiales establecidas por la normativa vigente en la Universidad de Sevilla.

El examen constará de dos partes:

- Una parte teórica.
- Una parte práctica.

En la primera de ellas, la parte teórica, se someterá al alumno a un test cerrado, que constará de una serie de preguntas, con tres posibles respuestas cada una de ellas, de las cuales sólo una será correcta, o a una serie de preguntas teóricas. A su vez, la segunda parte, la práctica, consistirá en la resolución de uno o más casos prácticos, basados en el contenido de la asignatura, similar a los resueltos en clase.

El peso total de la nota del examen será de un 60% del total de la puntuación (6 sobre 10), ponderando en igual medida la parte teórica y la práctica.

• Casos teórico-prácticos.

El segundo instrumento para evaluar los conocimientos del alumnado está formado por una serie de casos teórico-prácticos. Una vez terminada la teoría de cada uno de los temas incluidos en el temario, el profesor indicará uno o más casos que deberán ser resueltos individualmente por los alumnos, siendo corregidos con posterioridad en clase.

El peso total de la realización de estos casos por parte del alumnado será de un máximo de un 15% sobre el total de la nota (1,5 sobre 10). Para la valoración de estos casos se tendrá en cuenta tanto el número de casos entregados como la calidad de la

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	5/8

solución propuesta por los alumnos (conocimientos, presentación, forma de expresión, etc).

- **Aplicaciones prácticas de la materia impartida en clase.**

El tercer instrumento para evaluar los conocimientos del alumnado adquiridos a lo largo del semestre consiste en la aplicación de las materias impartidas en clase a la práctica real del sector turístico español.

Los alumnos deberán buscar diversos campos del turismo donde puedan emplearse los instrumentos operativos mostrados en clase y proceder a la correspondiente aplicación, siguiendo las indicaciones al respecto de los profesores de la asignatura. Para ello, a lo largo del curso se solicitará a los alumnos la entrega de aplicaciones de los diversos instrumentos operativos que se vayan analizando en clase.

El peso total de las aplicaciones prácticas será de un máximo del 10% del total de la nota (1 sobre 10). Para la valoración de estas aplicaciones se tendrá en cuenta tanto el porcentaje de ellas realizadas como la validez y corrección de la aplicación propuesta por los alumnos, así como el dominio de los instrumentos, presentación, forma de expresión, etc.

- **Trabajo obligatorio.**

El cuarto instrumento para evaluar los conocimientos adquiridos por del alumnado a lo largo del semestre consistirá en la realización de un trabajo obligatorio a lo largo del semestre, que deberá ser finalizado y entregado en la fecha que se indique oportunamente.

La valoración de dicho trabajo ponderará como un 15% del total de la calificación del alumno (1,5 sobre 10).

- **Otras actividades.**

Adicionalmente, se podrán realizar otras actividades académicas relacionadas la implantación del crédito europeo en la asignatura, en cuyo caso, y previa consulta y comunicación a los alumnos, los diversos porcentajes de reparto de la calificación serán reajustados.

- **Calificación.**

La nota final de cada alumno en la asignatura se obtendrá de la suma ponderada de las calificaciones obtenidas en cada uno de los cuatro instrumentos descritos previamente, debiendo para ello cumplirse los siguientes requisitos:

- Deberá obtenerse un mínimo de tres puntos sobre diez en cada una de las partes (teoría y práctica) de las que consta el examen.

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	6/8

- Deberán entregarse al menos el 50% de los casos teórico-prácticos y de las aplicaciones prácticas.
- La entrega del trabajo es obligatoria.

Nota final = nota examen (60%) + nota casos prácticos (15%) + nota aplicaciones prácticas (10%) + nota trabajo obligatorio (15%)

Las notas correspondientes a los casos prácticos, aplicaciones prácticas y trabajo de grupo realizados durante el periodo lectivo se mantendrán durante las diversas convocatorias del curso, (incluida la de diciembre del curso siguiente) en caso de que el alumno no supere la asignatura en la Convocatoria de Febrero, manteniéndose la ponderación de los diversos elementos de evaluación según la fórmula anterior.

• TEMARIO.

TEMA 1.- El subsistema productivo: Producción y operaciones en el sector turístico.

TEMA 2.- Introducción al proceso turístico.

TEMA 3.- Producción y operaciones de servicios de ocio y transporte.

TEMA 4.- Producción y operaciones de servicios en la intermediación turística.

TEMA 5.- Producción y operaciones de servicios en el alojamiento.

TEMA 6.- Producción y operaciones de servicios en la restauración.

• BIBLIOGRAFÍA.

Manual

- Quirós Tomás, F. Javier y Díaz Fernández, Mª Carmen (2002): *Operaciones y procesos de producción en el sector turístico: una visión práctica. Edición digital* A3 S.L.L..

Libros de consulta y lectura

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	7/8

- Buzelli, Giovanni Emilio (1994): *Manual de la industria hotelera. La gestión del hotel.* Ceac
- Casanueva Rocha, Cristóbal; García del Junco, Julio y Caro González, Francisco Javier (2000): *Organización y Gestión de Empresas Turísticas*, Pirámide
- Cerra Culebras, Javier: *Organización y gestión de la restauración*. McGraw-Hill.
- Domínguez Machuca, José A; Álvarez Gil, Mª José; García González, Santiago Domínguez Machuca, Miguel Ángel y Ruiz Jiménez, Antonio (1996): *Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios*. McGraw-Hill.
- Domínguez Machuca, José A; Álvarez Gil, Mª José; García González, Santiago Domínguez Machuca, Miguel Ángel y Ruiz Jiménez, Antonio (1996) *Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios*. McGraw-Hill.
- Everett E. Adam, Jr. y Ebert Ronald J. (1988): *Administración de la Producción y las Operaciones*. Prentice Hall. México.
- Fernández Fúster, Luis (1985): *Introducción a la teoría y técnica del turismo*, Alianza Universidad Textos
- Fernández Gómez, Carmen y Blanco Castro, Ana: *Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de Viajes*.
- Foster, Douglas (1985): *Travel and Tourism Management*. MacMillan. London.
- Fuester Lareu, Juan (1994): *Turismo de masas y calidad de servicios*. Graficas Planisi, Palma de Mallorca.
- García Macho, Ricardo; Recalde Castells, Andrés *et al*: Lecciones de derecho del turismo. Tirant Lo Blanch, Valencia.
- García Rubio, Mª Paz (1999): *La responsabilidad contractual de las agencias de viaje.* Montecorvo, Madrid.
- Kaufmann, Alicia E. (1996): *Guía práctica de recursos humanos*. Ciencia de la dirección
- Martínez Espín, Pascual (1999): *El contrato de viaje combinado*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Cuenca.
- Mestres Soler, Juan R.(1995): *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera,* Gestión 2000, S.A; Barcelona.
- Pérez Moriones, Aránzazu (1998): *El Contrato de Gestión Hotelera*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- Ramírez Cavassa, César (1993): *Gestión administrativa para empresas turísticas*. Trillas, México.
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (1996): *Administración*. Prentice Hall
- Roca Roca, Eduardo; Ceballos Martín, Mª Matilde y Pérez Guerra, Raúl (1998*): La regulación jurídica del turismo en España*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería. Almería.
- Sánchez Feito, José Manuel: *Procesos de servicio en restauración".* Síntesis, Madrid.

Código Seguro De Verificación	qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/qb7Pi1MMTX7CWII4rV8EOQ==	Página	8/8