00000015221732622960T

CURSO ACADÉMICO 2007/2008

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Dep. Economía Financiera y Dirección de Operaciones

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PRODUCCIÓN III (CONTROL)

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación: DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99) (1999)
Nombre: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PRODUCCIÓN III (CONTROL)
Código: 1010051 **Año del plan de estudio:** 1999
Tipo: Optativa
Créditos totales (LRU): 4,50 **Créditos LRU teóricos:** 3,00 **Créditos LRU prácticos:** 1,50
Curso: 3 **Cuatrimestre:** 2º **Ciclo:** 1

DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

Nombre	Departamento	Despacho	email
Mª ROSA GARCÍA SÁNCHEZ	ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES	48 (EUEE)* * EUEE (Escuela Universitaria de Estudios Empresariales)	rosagar@us.es

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

1. Descriptores:

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

2. Situación:

2.1. Conocimientos y destrezas previos:

Ninguno.

2.2. Contexto dentro de la titulación:

La asignatura se centra en los aspectos relativos a la gestión, control y mejora de procesos, operaciones y productos desde la óptica del subsistema de operaciones de una organización empresarial, con especial orientación a las que conforman el sector turístico. En cuanto a la materia de estudio de esta asignatura, 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).

2.3. Recomendaciones:

Ninguna.

DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

2.4. Adaptaciones para estudiantes con necesidades especiales:

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	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	1/12

Ninguna.

3. Competencias:

3.1. Competencias transversales/genéricas:

1: Se entrena débilmente.

2: Se entrena de forma moderada.

3: Se entrena de forma intensa.

4: Entrenamiento definitivo de la competencia (no se volverá a entrenar después).

Competencias	Valoración			
Referencia	1	2	3	4
Capacidad de análisis y síntesis		✓		
Capacidad de organizar y planificar		✓		
Conocimientos generales básicos		✓		
Solidez en los conocimientos básicos de la profesión		✓		
Comunicación oral en la lengua nativa		✓		
Comunicación escrita en la lengua nativa		✓		
Habilidades elementales en informática	✓			
Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes	✓			
Resolución de problemas		✓		
Toma de decisiones	✓			
Capacidad de crítica y autocrítica	✓			
Trabajo en equipo		✓		
Habilidades para trabajar en grupo	✓			
Habilidad para comunicar con expertos en otros campos	✓			
Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad	✓			
Compromiso ético		✓		
Capacidad para aplicar la teoría a la práctica			✓	
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental			✓	
Habilidades de investigación	✓			
Capacidad de aprender			✓	
Capacidad de adaptación a nuevas situaciones		✓		
Capacidad de generar nuevas ideas			✓	
Liderazgo	✓			
Habilidad para trabajar de forma autónoma	✓			
Planificar y dirigir		✓		
Iniciativa y espíritu emprendedor	✓			
Inquietud por la calidad			✓	
Inquietud por el éxito		✓		

Observaciones sobre las competencias:

Como es sabido, este tipo de competencias hace referencia a la formación de un estudiante universitario en sentido genérico.

En la columna de la derecha del cuadro anterior, se refleja el grado de entrenamiento de cada una (0: no se entrena; 1: se entrena débilmente; 2: se entrena de forma moderada; 3: se entrena de forma intensa; 4: entrenamiento definitivo) de acuerdo con el contenido de esta asignatura.

UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA
DPTO. ECONOMÍA, DIRECCIÓN Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

3.2. Competencias específicas:

A continuación se incluye un cuadro en el que aparecen las 32 competencias específicas (CE) que deberán desarrollar los titulados en turismo, de acuerdo con el trabajo desarrollado por un grupo de universidades españolas y la ANECA citado anteriormente.

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	2/12

En la columna de la derecha de dicho cuadro se refleja el grado de entrenamiento de cada una (0: no se entrena; 1: se entrena débilmente; 2: se entrena de forma moderada; 3: se entrena de forma intensa; 4: entrenamiento definitivo).

Nº Listado de competencias específicas del Título de Grado en Turismo (ANECA, 2004) Nivel
1 Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica. 0
2 Analizar los efectos económicos que genera el turismo. 0
3 Tener conciencia del carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio. 0
4 Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas. 0
5 Convertir un problema "empírico" en un proyecto de investigación y elaborar conclusiones. 1
6 Tener una marcada orientación de servicio al cliente. 3
7 Reconocer los principales agentes turísticos (públicos, privados...). 1
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. 0
10 Gestionar los recursos financieros. 0
11 Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. 0
12 Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas. 3
13 Manejar las técnicas de comunicación. 0
14 Conocer el marco legal que regula las actividades turísticas. 0
15 Trabajar en inglés como lengua extranjera. 0
16 Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera. 0
17 Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera. 0
18 Identificar las tipologías de espacios y destinos turísticos.. 1
19 Gestionar los espacios territoriales turísticos de acuerdo con principios de sostenibilidad 2
20 Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento. 3
21 Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración. 3
22 Conocer el procedimiento operativo de las empresas de intermediación. 3
23 Analizar los impactos generados por el turismo. 1
24 Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico. 0
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. 1
28 Conocer la estrategia, los objetivos y los instrumentos públicos de la planificación. 1
29 Trabajar en medios culturales diferentes. 0
30 Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural. 0
31 Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural 0
32 Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas. 3

4. 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. Experimentar en la práctica las técnicas y herramientas estudiadas a nivel teórico.
4. Motivar que el alumno continúe el proceso de formación de forma autónoma cuando termine los estudios de la Diplomatura.

UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA
DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	3/12

4.1. OBJETIVOS DE CONOCIMIENTO DISCIPLINARES (SABER)

Basándonos de nuevo en el Título de Grado en Turismo editado por la ANECA (2004), a continuación incluimos el listado de los principales conocimientos de esta disciplina asociados a las anteriores competencias específicas (aparecen entre paréntesis).

o Conocimiento sobre las normas de certificación de la calidad (CE32).
o Conocer los sistemas de calidad y su aplicación en la planificación turística (CE28).
o Conocimiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales y de las normas vigentes al respecto (CE32).
o Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control (CE12).
o Conocer las particularidades del servicio turístico (CE6).
o Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades (CE6).
o Conocer los principios, las reglas y los procedimientos del desarrollo sostenible (CE19).
o Conocer las condiciones que deben imponerse para el desarrollo sostenible del turismo (CE19).
o Conocer las herramientas para evaluar el aprovechamiento turístico de un recurso (CE8).
o Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas y de la dirección estratégica de la empresa (CE12).
o Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento, así como la terminología técnica empleada y los documentos básicos en el campo del alojamiento (CE20).
o Conocer las diferentes operativas entre los distintos tipos de alojamiento y de los productos a ellas asociados (CE20).
o Reconocer los principales parámetros y puntos críticos del servicio en el ámbito de la restauración (CE21).
o Análisis funcional del área de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación entre las áreas de elaboración y las de servicio al cliente (CE21).
o Conocer los principales tipos de restauración (CE21).
o Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas de distribución e intermediación turística y las relaciones entre sus áreas operativas (CE22).
o Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación (CE22).
o Conocer los procesos de innovación y los avances tecnológicos (CE32).
o Conocer las tipologías de consumidores y modalidades de destinos internacionales (CE27).
o Comprender los factores determinantes de la localización turística (CE18).
o Conocer los principios básicos de la gestión del destino (CE18).
o Conocer los métodos cuantitativos y cualitativos aplicados al turismo (CE5).
o Conocer los principales agentes que actúan en el mercado turístico nacional e internacional y las relaciones que se producen entre ellos, así como la necesidad de competir y cooperar entre los mismos (CE7).
o Conocer las formas de intervención que favorecen el uso turístico de un recurso y evitar el deterioro del territorio (CE8).
o Conocer las principales tendencias, dinámicas, paradigmas y conflictos observados en la evolución reciente de la actividad turística (CE8).
o Conocer las variables que condicionan el posicionamiento e imagen del destino turístico (CE18).
o Conocer el funcionamiento a nivel general de la estructura turística a nivel mundial (CE27).
o Conocer la evolución de los principales destinos turísticos internacionales (CE27).
o Conocer los impactos producidos por la actividad turística (CE23).

4.2. OBJETIVOS DE CONOCIMIENTO PROFESIONALES (SABER HACER)

Listado de los principales conocimientos profesionales asociados a las competencias específicas (aparecen entre paréntesis), de acuerdo con el Título de Grado en Turismo de la ANECA (2004).

o Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas (CE12).
o Aplicar normas de certificación de calidad (CE32).
o Incorporar a los procedimientos operativos en el ámbito de alojamientos los criterios surgidos de los sistemas de calidad (CE20).
o Incorporar a los procedimientos operativos en el ámbito de la restauración los criterios surgidos de los sistemas de calidad (CE21).
o Aplicar normas sobre prevención y seguridad (CE32).
o Diseñar estrategias de desarrollo sostenible (CE19).

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	4/12

o Saber estudiar a otros destinos para innovar en sus productos (benchmarking) (CE27).
o Anticiparse a las expectativas del cliente (CE6).
o Planificar, organizar, dirigir y controlar los distintos departamentos de las empresas turísticas (CE12).
o Planificar y controlar los procesos de producción en el ámbito de alojamiento (CE20).
o Planificar y controlar los procesos de producción en el ámbito de la restauración (CE21).
o Planificar y controlar los procesos de producción en el ámbito de las empresas de intermediación (CE22).
o Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto en el ámbito de alojamiento (CE20).
o Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto en el ámbito de la restauración (CE21).
o Saber seleccionar a los proveedores más adecuados para la elaboración de un buen producto en el ámbito de la intermediación turística (CE22).
o Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad del alojamiento (CE20).
o Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad de elaboración y servicio de alimentos y bebidas (CE21).
o Generar e interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios demandados por el cliente en el ámbito de alojamiento (CE20).
o Gestionar la aplicación de las principales técnicas de servicio y resolver las situaciones de conflicto en los puntos críticos del mismo en el ámbito de la restauración (CE21).
o Generar e interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios de intermediación (CE22).
o Organizar, asesorar o dirigir, operaciones fundamentales del mantenimiento del inmueble y de sus infraestructuras. (CE32).
o Establecer la capacidad de carga de un recurso y controlar su aplicación (CE8).
o Usar los recursos naturales de forma sostenible para el desarrollo turístico y realizar evaluaciones del impacto ambiental (CE19).
o Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de empresa turística (CE12).
o Configurar una estructura organizativa flexible que se adapte a las condiciones del entorno (CE12).
o Coordinar y supervisar las actividades y la información de los departamentos de una empresa de intermediación turística (CE22).
o Diagnosticar la situación de la actividad turística en un ámbito determinado y establecer los objetivos para un aprovechamiento óptimo de los recursos (CE28).
o Identificar situaciones y realidades en que se encuentre inmerso el sector turístico (CE5).
o Aplicar medidas, normas y directrices para el desarrollo del destino (CE18).
o Desenvolverse en las relaciones interpersonales (CE6).
o Buscar soluciones a situaciones imprevistas (CE6).
o Diseñar y estructurar una investigación (CE5).
o Acceder a las distintas fuentes de información (CE5).
o Utilizar las herramientas propias de los métodos cualitativos y cuantitativos (CE5).
o Analizar, interpretar e inferir datos y resultados: elaboración y presentación del informe, aplicación de la investigación a los fines propuestos (CE5).
o Presentar y negociar ante distintos actores proyectos turísticos (CE7).
o Analizar los diferentes grados de aprovechamiento turístico de los recursos (CE8).
o Diseñar y elaborar proyectos (CE8).

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.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA
DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Clases prácticas

En algunos temas se comentarán casos prácticos y lecturas y se realizarán problemas y ejercicios que permitirán al alumno adquirir una mejor comprensión y manejo de las técnicas de gestión explicadas en clase. También se procederá a la utilización y visionado de un DVD en clase. Adicionalmente la parte práctica de la asignatura también incluirá la discusión de noticias publicadas en prensa y otros medios de

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	5/12

comunicación. 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 de la carga de trabajo para el alumno deben ser limitadas debido al corto número de horas disponibles. Con carácter experimental se proponen las siguientes actividades innovadoras dentro del sistema de implantación del crédito europeo (ECTS):
- Ejercicio a preparar individualmente por el alumno sobre consideraciones teóricas y conclusiones en relación con el visionado de un DVD en clase sobre la materia estudiada.
- Desarrollo de visitas a empresas del sector.
- Realización de un ejercicio individual sobre el desarrollo de una de las visitas realizada a una empresa del sector, relacionando los temas clave observados durante la misma con las cuestiones estudiadas en las clases teóricas y prácticas.
- Ejercicio práctico en grupo sobre la tercera parte del programa, es decir, sobre el tema 5 del mismo.

5.a Número de horas de trabajo del alumno
SEGUNDO SEMESTRE. Actividades y horas:

- Teorí-a (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): 21,90 + 32,85 = 54,75
- Prácticas (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): 12,40 + 12,40 = 24,80
- Exámenes (Total de horas): 18,50
- Visionado DVD y ejercicio individual (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): 1,50 + 1,50 = 3,00
- Visita a empresa (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): 0,00 + 1,50 = 1,50
- Realización de trabajo en grupo sobre tema 5 (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): 0,00 + 7,00 = 7,00
- Presentación en clase de los trabajos realizados en grupo (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): 0,00 + 3,00 = 3,00

6. Técnicas Docentes:

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

Visionado de DVD, elaboración de casos prácticos y búsqueda y comentario de noticias relacionadas con el temario de la asignatura.

7. Bloques Temáticos:

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

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

La primera parte se dedica a introducir la Calidad desde la óptica de las Operaciones en las empresas del sector turístico.

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

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

Las segunda parte está centrada en cómo se Planifica y Gestiona la Calidad desde la óptica de las Operaciones en las empresas del sector turístico, con objeto de obtener un producto que satisfaga lo mejor posible las necesidades de sus usuarios y conseguirlo mediante el

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	6/12

desarrollo de los procesos más eficientes, considerando además los aspectos medioambientales y de sostenibilidad. El tema 3 está más orientado a la mejora del diseño de productos y procesos y el tema 4 a la Planificación de la Calidad, de acuerdo con los actuales y más conocidos Modelos y Sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión del Medioambiente.

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
La tercera parte está centrada en cómo se Controla la Calidad desde la óptica de las Operaciones en las empresas del sector turístico, por tanto, más centrada en los aspectos relativos al medio y corto plazo.

8. Bibliografía

8.3. Observaciones:

Bibliografía Básica

García Sánchez, Mª Rosa. (2006). Planificación, Control y Mejora de las Operaciones y los Servicios en el Sector Turístico. Edición Digital @tres,S.L.L.

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.
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.
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. (2004). 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.
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.
Krajewski, Lee J. y Ritzman, Larry P.(2000). Administración de Operaciones: Estrategia y Análisis. Pearson Education. 5ª Edición.
Lloréns Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, Mª M. (1999). Calidad Total. Fundamentos e implantación. Ediciones Pirámide.

DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	7/12

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.
Miranda González, F.; Chamorro Mera, A.; Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Delta Publicaciones.
Miranda González, F. J.; Rubio Lacoba, S.; Chamorro Mera, A.; Bañegil Palacios, T. (2005). Manual de Dirección de Operaciones. Thomson.
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.
Slack et al. (1995). Operations Management. Pitman Publishing. Londres.
Van Looy, Bart; Van Dierdonck, Roland; Gemmel, Paul. (1998). Service Management. An Integrated Approach. Financial Times Pitman Publishing.

Otras fuentes de información

- http://bib.us.es
- http://www.aec.es
- http://www.aenor.es
- http://www.clubexcelencia.org
- 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

9. Técnicas de evaluación:

La evaluación de la materia se realizará en función de tres grandes aspectos:
- El primero de ellos es la realización de un examen. El examen se referirá a los contenidos de la materia y a los objetivos específicos de la misma, tanto en su componente teórico como práctico.
- El segundo recoge la valoración de las actividades y trabajos realizados fuera del aula.
- El tercero consiste en la participación de los alumnos en las clases presenciales.

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 determinará mediante la suma de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los tres bloques o aspectos citados, con las ponderaciones correspondientes que se recogen a continuación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN/CALIFICACIÓN:

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

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 75% de la calificación final. (En esta parte se exigirá una nota mínima de 4 (sobre 10) para que las otras dos partes sean consideradas en la calificación final del alumno).
#Realización de los trabajos solicitados por el profesor. 15 % de la calificación final. El reparto de ese porcentaje entre las actividades y trabajos a realizar por el alumno es el siguiente (dichos porcentajes se han calculado en función de las horas aproximadas de carga de

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	8/12

trabajo asignadas a la realización de cada una de las actividades):

-Ejercicio a preparar por el alumno sobre un DVD relacionado con la materia estudiada visto en clase: 20%, es decir, 3% de la calificación final.

-Realización de ejercicio sobre el desarrollo de la visita a una empresa: 20%, es decir, el ejercicio presentado representará el 3% de la calificación final.

-Realización y presentación en clase de un ejercicio práctico en grupo sobre el tema 5: 60%, es decir, este ejercicio representará un 9% de la nota final.

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

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).

2.Práctica: Podrá incluir varios 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 concreta en la convocatoria del examen en cuestión.

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 4,9 puntos
Aprobado	entre 5 y menos de 6,9 puntos
Notable	entre 7 y menos de 8,9 puntos
Sobresaliente	de 9 a 10 puntos.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA
DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA
Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	9/12

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

H: Horas presenciales

HORAS SEMANALES	Teoría		Prácticas		Visionado DVD y ejercicio individual		Visita a empresa		Realización de trabajo en grupo sobre tema 5		Presentación en clase de los trabajos realizados en grupo		Exámenes	Temario
Segundo Semestre	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	Total	-
1ªSemana	3,00	7,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T1
2ªSemana	3,00	7,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T1
3ªSemana	3,00	7,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T1
4ªSemana	2,40	6,00	0,60	1,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T2
5ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	1,50	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	DVD y N,P
6ªSemana	2,00	5,00	1,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T3
7ªSemana	1,50	3,75	1,50	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T3
8ªSemana	1,50	3,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T3 y T5
9ªSemana	1,50	3,75	1,50	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T5
10ªSemana	3,00	7,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T5 y T4
11ªSemana	1,00	2,50	0,50	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T4
12ªSemana	0,00	0,00	1,50	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T4
13ªSemana	0,00	0,00	2,80	5,60	0,00	0,00	0,00	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Visita
14ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00	N,P
15ªSemana	0,00	0,00	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	N,P
16ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00	0,00	Present, Trabajos grupos
18ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,50	-
Nº total de horas	21,90	54,75	12,40	24,80	1,50	3,00	0,00	1,50	0,00	7,00	0,00	3,00	18,50	-

11. Temario desarrollado

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.
Competencias específicas: 5, 6, 7, 12, 27 y 28).

DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA
Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

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.

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Fecha	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	Página	10/12

2.6. Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad.

(Competencias específicas: 5, 6, 7, 12, 27 y 28).

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.

(Competencias específicas: 6, 12, 19, 20, 21, 22 y 32).

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.

(Competencias específicas: 8, 12, 18, 19, 20, 21, 22, 27, 28 y 32).

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.

(Competencias específicas: 5, 12, 19, 20, 21 y 22).

12. Mecanismo de control y seguimiento

- Resultados del Plan 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 Facultad o Escuela y publicados por la misma

DPTO. ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	**Fecha**	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	**Página**	11/12

Código Seguro De Verificación	2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	**Fecha**	10/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/2DRoBbmG13PMxju9CBQKiQ==	**Página**	12/12