PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
"Dirección y Gestión de Producción III (Control)"

DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación:	DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)
Año del plan de estudio:	1999
Centro:	Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
Asignatura:	Dirección y Gestión de Producción III (Control)
Código:	1010051
Tipo:	Optativa
Curso:	3
Período de impartición:	Segundo Cuatrimestre
Ciclo:	1
Área:	ECONOMIA FINANCIERA Y CONTABILIDAD
Departamento:	Economía Financiera y Dirección de Operaciones
Dirección postal:	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Dirección electrónica:	http://www.aloj.us.es/defdo/

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

Objetivos docentes específicos

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 las mejoras de 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.

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 competencias específicas:

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	oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Página	1/5

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

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)

-Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas (CE12)
-Aplicar normas de certificación de calidad (CE23)
-Incorporar a los procedimientos operativos en el ámbito del alojamiento los criterios surgidos de los sistemas de calidad (CE20)
-Incorporar a los procedimientos operativos en el ámbito de la restauración los criterios surgidos de los sistemas de calidad (CE21)
-Aplicar normas sobre prevención y seguridad (CE32)
-Diseñar estrategias de desarrollo sostenible (CE19)
-Saber estudiar a otros destinos para innovar en sus productos (benchmarking) (CE27)
-Anticiparse a las expectativas del cliente (CE6)
-Planificar, organizar, controlar y dirigir los distintos departamientos de las empresas turísticas (CE12)
-Planificar y controlar los procesos de producción en el ámbito del alojamiento (CE20)
-Planificar y controlar los procesos de producción en el ámbito de la restauración (CE21)
-Planificar y controlar los procesos de producción en el ámbito de las empresas de intermediación (CE22)
-Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto en el ámbito del alojamiento (CE20)
-Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto en el ámbito de la restauración (CE21)
-Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto en el ámbito de las empresas de intermediación (CE22)
-Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad del alojamiento (CE20)
-Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad de elaboración y servicio de alimentos y bebidas (CE21)
-Generar e interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios demandados por el cliente en el ámbito de alojamiento (CE20)
-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)
-Generar en interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios de intermediación (CE22)
-Organizar, asesorar o dirigir, operaciones fundamentales del mantenimiento del inmueble y de sus infraestructuras (CE32)
-Establecer la capacidad de carga de un recurso y controlar su aplicación (CE8)
-Usar los recursos naturales de forma sostenible para el desarrollo turístico y realizar evaluaciones del impacto ambiental (CE 19)
-Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación de las estratégias más adecuadas a cada tipo de empresa turística (CE12)
-Configurar una estrategia organizativa flexible que se adapte a las condiciones del entorno (CE12)
-Coordinar y supervisar las actividades y la información de los departamentos de una empresa de intermediación turística (CE22)
-Diagnosticar la situación de la actividad turística en un ámbito determinado y establecer los objetivos para un aprovechamiento óptimo de los recursos (CE28)
-Identificar situaciones y realidades en que se encuentre inmerso el sector turístico (CE5)
-Aplicar medidas, normas y directrices para el desarrollo del destino (CE18)
-Desenvolverse en las relaciones interpersonales (CE6)
-Buscar soluciones a situaciones imprevistas (CE6)

Código Seguro De Verificación	oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Página	2/5

-Diseñar y estructurar una investigación (CE5)
-Acceder a las distintas fuentes de información (CE5)
-Utilizar las herramientas propias de los métodos cuantitativos y cualitativos (CE5)
-Analizar, interpretar e inferir datos y resultados: elaboración y presentación del informe, aplicación de la investigación a los fines propuestos (CE5)
-Presentar y negociar ante distintos actores proyectos turísticos (CE7)
-Analizar los diferentes grados de aprovechamiento turístico de los recursos (CE8)
-Diseñar y elaborar proyectos (CE8)

Competencias:

Competencias transversales/genéricas

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

Competencias específicas

A continuación se incluye un listado 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.

Entre paréntesis se indica el grado de entrenamiento de cada una de ellas (0: no se entrena; 1: se entrena débilmente; 2: se entrena moderadamente; 3: se entrena intensamente; 4: entrenamiento definitivo)

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 la 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 del ámbito de las empresas de intermediación (3)
23. Analizar los impactos generados por el turismo (1)
24. Conocer y aplicar las teconologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico (0)

Código Seguro De Verificación	oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Página	3/5

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)

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

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 los procesos: herramientas para la mejora.
Tema 4: Importancia del área de Operaciones en el diseño en implantación de un Modelo o Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental.

La 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 los usuarios y conseguirlo mediante el 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.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Relación de actividades de segundo cuatrimestre

Clases teóricas

Horas presenciales: 21.9

Horas no presenciales: 32.85

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

El método más utilizado será la lección magistral. Las clases se expondrán, normalmente, mediante presentaciones realizadas en el ordenador o con el apoyo de transparencias y de la pizarra.

Prácticas (otras)

Horas presenciales: 12.4

Horas no presenciales: 12.4

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

En algunos temas se combinarán 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 comunicación. En su momento, se pondrán a disposición de los alumnos los enunciados de los problemas y casos prácticos relativos al temario.

Código Seguro De Verificación	oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Página	4/5

Exámenes

Horas presenciales: 18.5

Horas no presenciales: 0.0

Tipo de examen: Tipo test y preguntas cortas

Visionado DVD y ejercicio individual

Horas presenciales: 1.5

Horas no presenciales: 1.5

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

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.

Visita a empresa

Horas presenciales: 0.0

Horas no presenciales: 1.5

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

Realización de un ejercicio individual sobre el desarrollo de una visita realizada a una empresa del sector, relacionando los temas clave observados durante la misma con las cuestiones estudiadas en las clases teóricas y prácticas.

Realización de trabajo en grupo sobre tema 5

Horas presenciales: 0.0

Horas no presenciales: 7.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

Ejercicio práctico en grupo sobre la tercera parte del programa, es decir, del tema 5.

Presentación en clase de los trabajos realizados en grupo

Horas presenciales: 0.0

Horas no presenciales: 3.0

SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

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. Representará el 75% de la calificación final. En esta parte se exigirá una puntuación mínima de 4 sobre 10 para que sean consideradas las otras dos partes en la calificación final del alumno.

Actividades y trabajos realizados fuera del aula

Supone un 15% de la calificación final. Se estructura de la siguiente manera:

Ejercicio del DVD: 20% (es decir, 3% de la calificación final)
Ejercicio sobre la visita a una empresa del sector: 20% (es decir, 3% de la calificación final)
Realización y presentación de trabajo en grupo sobre el tema 5: 60% (es decir, 9% de la calificación final)

Asistencia y participación activa en clase

Supone un 10% de la calificación final.

Código Seguro De Verificación	oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/oXpQunLyc9vpt0DL5RKnVw==	Página	5/5