PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
"Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II"

DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Op.

E.U. de Estudios Empresariales

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación:	DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)
Año del plan de estudio:	1999
Centro:	E.U. de Estudios Empresariales
Asignatura:	Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II
Código:	1010039
Tipo:	Optativa
Curso:	Sin curso específico
Período de impartición:	Cuatrimestral
Ciclo:	1
Área:	Economía Financiera y Contabilidad (Area responsable)
Horas :	45
Créditos totales :	4.5
Departamento:	Economía Financiera y Dirección de Op. (Departamento responsable)
Dirección lógica:	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Dirección electrónica:	http://www.aloj.us.es/defdo/

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

Objetivos docentes específicos

1.- Conseguir transmitir al alumno una visión clara sobre el importante papel desempeñado por el Subsistema de Operaciones en el Sistema Empresa, a la hora de generar una estrategia competitiva. En este sentido se pretende que el alumno adquiera una perspectiva general 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 y Controlar la presetación de los servicios turísticos.

2.- Que el alumno sepa identificar las diferentes fases del proceso de Planificación y Control de las Operaciones en el ámbito de la Dirección de Operaciones, así como la misión, importancia y características que los diferentes planes derivados de dicho proceso tienen.

3.- Dotar al alumno del conocimiento y dominio de las herramientas y técnicas más empleadas para apoyar la toma de decisiones en el ámbito de la Dirección de las Operaciones, así como de la destreza necesaria en su manejo. Concretamente el alumno debe conseguir tener un conocimiento suficiente sobre las herramientas más habituales empleadas para:

-Planificar las operaciones y la capacidad.
-Gestionar las reservas.

Código Seguro De Verificación	ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Fecha	31/05/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Página	1/5

-Programar tareas y personal; con especial referencia a las técnicas de asignación, secuenciación y programación detallada de actividades para la prestación de servicios controlables.
-Gestionar proyectos turísticos.
-Gestionar la cadena de suministros (Inventarios de apoyo).

Competencias:

Competencias transversales/genéricas

Solidez en los conocimientos básicos de la profesión (Se entrena débilmente)
Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes (Se entrena débilmente)
Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad (Se entrena débilmente)
Compromiso ético (Se entrena débilmente)
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental (Se entrena débilmente)
Habilidades de investigación (Se entrena débilmente)
Capacidad de generar nuevas ideas (Se entrena débilmente)
Iniciativa y espíritu emprendedor (Se entrena débilmente)
Inquietud por la calidad (Se entrena débilmente)
Inquietud por el éxito (Se entrena débilmente)
Comunicación oral en la lengua nativa (Se entrena de forma moderada)
Capacidad de crítica y autocrítica (Se entrena de forma moderada)
Capacidad de aprender (Se entrena de forma moderada)
Capacidad de adaptación a nuevas situaciones (Se entrena de forma moderada)
Habilidad para trabajar de forma autónoma (Se entrena de forma moderada)
Capacidad de análisis y síntesis (Se entrena de forma intensa)
Capacidad de organizar y planificar (Se entrena de forma intensa)
Resolución de problemas (Entrenamiento definitivo de la competencia. No se volverá a entrenar después)
Capacidad para aplicar la teoría a la práctica (Entrenamiento definitivo de la competencia. No se volverá a entrenar después)

Competencias específicas

1.- Convertir un problema "empírico" en un proyecto de investigación: Se entrena de forma intensa.

2.- Dirigir y gestionar (Management) dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas: Entrenamiento definitivo de la competencia.

3.- Planificar y gestionar recursos humanos de las organizaciones turísticas: Se entrena de forma intensa.

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

“La Dirección y Gestión de Operaciones o Producción trata acerca de la forma en que las empresas u organizaciones producen bienes y servicios. Cada cosa que vistes, cada comida que consumes en un restaurante, cada libro que lees o incluso cada objeto que utilizas para hacer deporte, llega hasta ti gracias a los directores de operaciones que organizan su producción. Cada libro que sacas de la biblioteca, cada tratamiento que recibes en un hospital, cada servicio que recibes de una tienda y cada clase a la que asistes en una universidad, han sido producidos ”.

Con las diferentes asignaturas de Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico que se presentan en el Plan de Estudios de la Diplomatura en Turismo, se pretende que el alumno obtenga una visión clara sobre el importante papel que desempeña el subsistema de operaciones en el sistema empresa en la generación de una estrategia corporativa competitiva. Inevitablemente esto lleva a tener que abordar la problemática a la que dicho subsistema se tiene que enfrentar y las decisiones que habrán de ser tomadas en el ámbito de la Dirección de Operaciones para dar respuesta a la misma. Así, en primera instancia, se tendrá que establecer, en el ámbito de la planificación estratégica empresarial (a largo plazo), el marco global de referencia que guiará las actuaciones del subsistema, para lo cual se deberá establecer, de acuerdo con los objetivos globales fijados para el conjunto del sistema empresa, los objetivos generales del subsistema de operaciones y diseñar aquellas estrategias que nos permitan su consecución. Todo ello configurará la estrategia de operaciones que quedará reflejada en el Plan Estratégico de Producción/Operaciones o Plan de Producción/Operaciones a largo plazo.

El diseño de la Estrategia de Operaciones conlleva, necesariamente, la toma de una serie de decisiones de carácter estratégico de forma coordinada. La asignatura de Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I se centra principalmente en algunas de las más relevantes; concretamente se abordan las decisiones de: selección y diseño del producto, selección y diseño del proceso, capacidad a largo plazo, localización, distribución en planta y diseño de instalaciones y calidad.

Una vez que ha quedado definido el marco general de actuación para el área de operaciones mediante el correspondiente Plan a Largo Plazo, será necesario, dado el escaso nivel de detalle con el que cuenta, que sea concretado a medio (nivel táctico) y corto plazo (nivel operativo) para que pueda ser ejecutado. Precisamente, al tratamiento de las cuestiones más relevantes de los aspectos tácticos y operativos en la producción/operaciones dedicaremos la asignatura de Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II objeto de este programa.

Así, en el TEMA 1, analizaremos cómo se concretará el Plan de Producción/Operaciones a largo plazo a través del proceso de planificación y control de la producción/operaciones en la Dirección de Operaciones, siguiendo un enfoque jerárquico e integrado. Esto nos llevará a conocer las diferentes fases de este proceso, las cuales, a medida que van siendo cubiertas, irán generando planes con un grado de detalle cada vez mayor. Seguidamente, nos centraremos en la primera de las fases de concreción del Plan de Producción/Operaciones a largo plazo: La Planificación Agregada. En relación con ella, tras definirla y analizar los factores a considerar, estudiaremos cómo se realiza el proceso que nos permitirá obtener un Plan Agregado, que será ya un plan táctico de producción/operaciones. A continuación, y a partir de este plan se iniciará la planificación operativa, la cual implicará, a medida que se van cubriendo sus diferentes fases, la obtención de varios planes con mayor nivel de detalle. De

Código Seguro De Verificación	ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Fecha	31/05/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Página	2/5

ellos abordaremos, en primer lugar, el Programa Maestro de Producción/Operaciones y, en segundo lugar, el Plan de las Necesidades de Materiales y Servicios.

A medida que se va avanzando en el proceso de planificación y control de la producción/operaciones, se van obteniendo diferentes planes de operaciones que, para que puedan ser llevados a cabo, han de contar con los recursos necesarios; es decir, han de ser factibles desde el punto de vista de la capacidad. Por ello, en el TEMA 2 , vamos a tratar los aspectos relativos a la planificación y control de la capacidad. Así pues, partiremos del concepto de capacidad y analizaremos los elementos que la condicionan para, de esta forma, tomar conciencia de la complejidad de su determinación y gestión. Posteriormente y dado que, en general, en el sector servicios es más difícil estimar la demanda debido a que se ve sometida a fluctuaciones más acusadas que las experimentadas por las empresas industriales, se hace necesario abordar cómo las empresas del sector turístico pueden tratar de ajustar capacidad y demanda. Por último, y como una estrategia mixta de ajuste de capacidad y demanda bastante extendida en las empresas de servicios, estudiaremos la Gestión del Rendimiento o Yield Management.

En general, una vez que se dispone de un plan de necesidades de materiales o servicios, éste debe ser ejecutado para poder cumplir la planificación realizada hasta el momento. Para ello, es necesario programar las diferentes actividades y trabajos que hay que realizar para ejecutar los diferentes pedidos, al objeto de establecer cuándo deben comenzar y terminar para que estén disponibles cuando se necesitan. Esto nos lleva a tener que tratar la problemática de la programación a muy corto plazo (TEMA 3) que, en los servicios, puede variar dependiendo de si los trabajos que hay que programar son controlables o no. Si los trabajos no son controlables, es decir, depende completamente de la llegada de los clientes y ha de realizarse inmediatamente, no se podrán programar los pedidos de forma previa a su realización y lo fundamental será establecer las horas y días en que cada empleado debe estar en el trabajo. De afrontar esta problemática se encargará la Programación de Personal. Por el contrario, si los trabajos son controlables, esto es, existe sobre él un control temporal, el programador además de programar el personal tendrá que programar los pedidos o trabajos a realizar y así, el programa de trabajo debe asignar las diferentes tareas entre diferentes equipos de personas, personas individuales o máquinas (asignación), establecer la prioridad de los trabajos (secuenciación) y proporcionar las fechas de inicio y terminación de los trabajos (programación detallada). En este segundo caso, la realización de todas estas actividades implicará el empleo de técnicas concretas según el caso.

Por otra parte, algunos servicios tienen un carácter único y complejo, requieren un plazo relativamente largo de ejecución y se obtienen a partir de la coordinación de una gran diversidad de recursos o inputs. Para llevar a cabo este tipo de servicios es preciso desarrollar un proyecto. Cada vez que se acomete un proyecto, la labor principal del responsable de Operaciones será la coordinación de un gran número de actividades y recursos interrelacionados, de forma que se satisfagan las necesidades de los clientes con el menor tiempo y coste posible. Para facilitar la gestión de proyectos y resolver su problemática se pueden emplear diversas técnicas, entre las que estudiaremos las técnicas PERT (Programme Evaluation and Review Technique). A tratar todas estas cuestiones dedicaremos por entero el TEMA 4 del temario.

Por último, el TEMA 5 lo dedicaremos a tratar las cuestiones relativas a la Gestión de la cadena de suministros, tema de gran importancia y de tremenda actualidad. Aunque son diversos los temas a tratar en este campo, en el presente curso académico nos limitaremos a realizar una introducción a la problemática de los inventarios, dada la importancia que para muchas empresas de servicios (ej.: hoteles, restaurantes, complejos de ocio…) tienen los stocks de productos finales y de “suministros de apoyo” para garantizar, por una parte, el normar desarrollo de su actividad, y por otra, la adecuación del servicio a las fluctuaciones de una demanda incierta. Así abordaremos el estudio de algunos sistemas de planificación y control de los inventarios en los servicios, en general, y en el sector turístico, en particular. Un buen servicio implica, entre otras cosas, no incurrir en retrasos por falta de materiales o productos para poder prestarlo, de ahí, como se ha comentado, el papel primordial que juega la gestión de los inventarios en las empresas.

De acuerdo con lo anterior, el temario se estructuraría en los siguientes bloques temáticos:

I. INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS OPERACIONES.

II. INTRODUCCIÓN A LA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA CAPACIDAD A MEDIO Y CORTO PLAZO.

III. PROGRAMACIÓN DE LAS OPERACIONES Y PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE PORYECTOS TURÍSTICOS.

IV. INTRODUCCIÓN A LA CADENA DE SUMINISTRO.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Relación de actividades de primer cuatrimestre

Exámenes

Horas presenciales: 3.0

Horas no presenciales: 0.0

Código Seguro De Verificación	ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Fecha	31/05/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Página	3/5

Clases teóricas

Horas presenciales: 25.5

Horas no presenciales: 0.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

El método más utilizado será la lección magistral y la exposición oral se apoyará, para guiar el discurso, en presentaciones realizadas con
ordenador y utilizando el cañón de proyección, que a tal efecto se encuentra instalado en el aula junto con los medios informáticos correspondientes. Asimismo, siempre que se considere oportuno, se podrá impartir la clase utilizando el proyector y las transparencias. El
profesor realizará un recorrido general por las principales cuestiones del tema objeto de estudio en cada caso, analizando sobre todo con
más detalle aquellas cuestiones que tengan un mayor grado de complejidad. La exposición en clase por parte del profesor, no tiene que ser
necesariamente exhaustiva. En estos casos se remitirá expresamente al alumno a la bibliografía recomendada y contenida en el programa
de la asignatura.

Prácticas (otras)

Horas presenciales: 12.0

Horas no presenciales: 0.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

En todos los temas se realizarán problemas y ejercicios prácticos con el objeto de facilitar la comprensión y manejo de las técnicas y herramientas de gestión propias de cada tema del programa. En este sentido el profesor resolverá junto con los alumnos, al menos un problema que suponga el empleo de cada tipo de herramienta, a medida que se vayan viendo los fundamentos teóricos de cada tema. Para
ello se empleará la pizarra y, en los casos que así se consideren oportunos, se utilizará también la presentación con ordenador. A medida
que se va resolviendo el problema en cuestión, a los alumnos se le irán haciendo preguntas sobre los aspectos claves de la resolución con
un doble fin; en primer lugar, estimular la participación en el proceso de la resolución y, en segundo lugar, obtener el correspondiente feed-back sobre cómo se están asimilando los conocimientos que en las clases teóricas se han ido transmitiendo.
Para facilitar el aprendizaje y las clases prácticas, en su momento, se pondrán a disposición de los alumnos los enunciados de los problemas y casos prácticos relativos al temario, a través de la correspondiente relación de problemas elaborada por el profesorado de la
asignatura.
En el caso de que se estime conveniente, se utilizarán lecturas y casos reales para que mediante el comentario, análisis y discusión del referido material se facilite el acercamiento del alumno a la realidad de la Dirección de Operaciones en la empresa turística

AAD sin presencia del profesor

Horas presenciales: 4.5

Horas no presenciales: 0.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

Llegado el momento, y previo el anuncio correspondiente, el alumno deberá resolver y entregar al profesor, en el plazo y fecha que se le establezca, un total de 3 problemas o casos que serán propuestos por el profesor Asimismo, en todo momento se solicitará la asistencia y participación activa de los alumnos.

SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Examen

Durante el curso se realizarán como máximo tres examenes finales sobre los contenidos del temario propuesto, coincidentes éstos con las fechas de las tres convocatorias ordinarias que en el curso se realicen de acuerdo con el calendario de exámenes aprobados por la Junta de Centro de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales. Cada examen cosntará siempre de la siguiente estructura: PRUEBA TEÓRICA Y PRUEBA PRÁCTICA.

La PRUEBA TEÓRICA (T) representará el 50% de la nota final del examen y estará compuesta de un test de 20 preguntas con 4 opciones posibles de las cuales, sólo una será la válida (test cerrado). La prueba se puntua en una escala de 0 a 10 puntos, de forma que cada acierto (A)sumará 1 punto y cada error (E) restará 0,25 puntos (las preguntas en blanco ni suman ni restan puntos). Por tanto, la nota del test vendrá representada por la siguiente expresión:
[A-0,25 x E]/20. Para poder mediar la prueba teórica con la práctica será imprescindible obtener un mínimo de 3 puntos en

Código Seguro De Verificación	ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Fecha	31/05/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Página	4/5

aquélla.

La PRUEBA PRÁCTICA (P) representará el 50% de la nota final del examen y estará compuesta por varios problemas (mínimo 2 y máximo 4) relacionados con los contenidos de los temas 1, 2, 3, 4 y 5 del temario. La prueba se puntua siguiendo una escala de 0 a 10 puntos, de forma que cada problema puede contar con una ponderación diferente según el grado de complejidad apreciado. Cada ejercicio se corregirá en función de los pasos a realizar hasta alcanzar el objetivo final de problema. Si el alumno raliza de forma correcta todos los pasos y obtiene la solución final, alcanzará la máxima puntuación posible del problema. Para poder mediar la prueba práctica con la teórica será imprescindible obtener un mínimo de 3 puntos en aquélla.

La Nota fianal del Examen (NT) vendrá dada por la siguiente expresión: NE = T x 0,5 + P x 0,5

El examen tendrá el siguiente peso en la nota y calificación final según la convocatoria de la que se trate:

1ª Convocatoria Ordinaria: como mínimo el 85% (el porcentaje restante de la nota: actividades formativas fuera del aula (ACTF)), por tanto, en este caso, la nota y calificación final de la asignatura (NF) vendrá dado por la siguiente expresión: NF= % examen x NE + % de ACTFx ACTF
2ª y 3ª Convocatoria Ordinaria: 100%. Por tanto, en este caso, la nota y calificación final de la asignatura (NF) vendrá dado por la siguiente expresión: NF= NE= T x 0,5 + P x 0,5

Actividades académicas dirigidas sin presencia del profesor: Prácticas temas 1, 3 y 4

De acuerdo con la normativa vigente (art. 55 del Estatuto de la Universidad de Sevilla y el art. 56 del Reglamento General de Actividades Docentes de la Universidad de Sevilla), las actividades académicas dirigidas sin presencia del profesor recogidas en el apartado de "ACTIVIDADES FORMATIVAS", podrán ser consideradas para la obtención de la calificación final del alumno, sin perjuicio de lo recogido en el apartado de "EXAMEN". El peso que en la nota final de la 1ª Convocatoria Ordinaria (Ferero) tendrán estas actividades en su conjunto no será superior al 15%, correspondiendo el porcentaje restante de la nota y calificación final, al examen. Para el resto de las convocatorias, como ya se ha indicado anteriormente, estas activdades no tendrán peso alguno en la nota final. Asimismo, el peso con el que contará cada una de las actividades formativas académicamente dirigidas sin presencia del profesor será como máximo el que a más abajo se recoge. La ponderación definitiva dependerá del peso que en cada curso se le otorgue a las Actividades Académicas Dirigidas Sin presencia del Profesor:

-Práctica tema 1: 6%
-Práctica tema 3: 4%
-Práctica tema 4: 5%

Actividades de Evaluación Continua

De acuerdo con la normativa vigente (art. 55 del Estatuto de la Universidad de Sevilla y el art. 56 del Reglamento General de Actividades Docentes de la Universidad de Sevilla), se podrá contemplar la posibilidad de establecer como sistema de evaluación de la asignatura, el desarrollo y realización de actividades de evaluación continua. Dichas actividades, en el caso de implantarse como sistema de evaluación en el curso que corresponda, pueden comprender (art. 58.1.a, c, d y e):

A) La participación en las clases lectivas, tanto teóricas como prácticas, incluida la asistencia y defensa de ponencias y trabajos en seminario.
B) Los trabajos presentados en relación con el contenido de la asignatura.
C) Pruebas periódicas de control de los conocimientos adquiridos.
D) Cualquier otra actividad de evaluación que se lleve a cabo en presencia del profesor ante un grupo de impartición de la asignatura.

Estas actividades, en el caso de llevarse a cabo, serán presenciales y se realizarán en el horario lectivo de la asignatura fijado en el Plan de Organización Docente.

En el caso de que este sistema de evaluación sea empleado en la asignatura, el peso que tendría en la nota final del alumno cada actividad programada, será fijado convenientemente en el proyecto docente del curso que corresponda, así como los requisitos para poder acceder a dicho sistema de evaluación.

Código Seguro De Verificación	ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Fecha	31/05/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ZLbDe3r00Og7nXVfn2PCsw==	Página	5/5