

Datos básicos de la asignatura

Titulación:	Grado en Turismo
Año plan de estudio:	2009
Curso implantación:	2009-10
Centro responsable:	Facultad de Turismo y Finanzas
Nombre asignatura:	Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I
Código asignatura:	1790014
Tipología:	OBLIGATORIA
Curso:	2
Periodo impartición:	Cuatrimestral
Créditos ECTS:	6
Horas totales:	150
Área/s:	Organización de Empresas
Departamento/s:	Economía Financiera y Dirección de Op.

Objetivos y competencias

OBJETIVOS:


1.- Conseguir transmitir al alumno una visión clara sobre el importante papel desempeñado por el Subsistema de Operaciones en las organizaciones turísticas 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, programar y controlar la prestación 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 suficiente de las herramientas y técnicas más empleadas para apoyar la toma de decisiones a medio y corto plazo en el ámbito de la Dirección de las Operaciones, así como de la destreza necesaria en el manejo de dichas herramientas.

Concretamente el alumno debe conseguir adquirir un conocimiento suficiente de las herramientas más habituales empleadas en las organizaciones turísticas para:

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		



- Planificar las operaciones y la capacidad.
- Gestionar reservas.
- Programar tareas y personal.
- Gestionar y programar proyectos.
- Realizar estudios de métodos y de medición del trabajo.

COMPETENCIAS:


Competencias específicas:

1. Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas.
2. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
3. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
4. Conocer el procedimiento operativo en el ámbito del alojamiento, la restauración y de las empresas de intermediación (ocio y transporte).

Competencias genéricas:

- Poseer y comprender conocimiento básicos generales y los conocimientos del área de Turismo que se reflejan en libros de texto avanzados.
- Capacidad de organizar y planificar.
- Ser capaz de usar el tiempo de forma efectiva.
- Toma de decisiones.
- Ser capaz de coordinar actividades.
- Inquietud por la calidad.

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	2/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		




- Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes.
- Capacidad de crítica y autocrítica.
- Compromiso ético.
- Habilidades de investigación.
- Capacidad de aprender.
- Habilidad para trabajar de forma autónoma.

Contenidos o bloques temáticos

"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"(Slack et al., 1995: Operations Management. Pitman Publishing. Londres)

Con las diferentes asignaturas de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas que se presentan en el Plan de Estudios del Grado 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 deberán definir, de acuerdo con los objetivos globales fijados para el conjunto del sistema empresa, los objetivos generales del subsistema de operaciones y diseñar

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	3/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		



aquellas estrategias que nos permitan su consecución. Todo ello configurará la estrategia de operaciones que quedará reflejada en el Plan Estratégico de Operaciones o Plan de 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 de Operaciones en Organizaciones Turísticas II (3º curso, 2º cuatrimestre) se centrará principalmente en algunas de las más relevantes. Concretamente, abordará decisiones tan importantes para las organizaciones como las de selección y diseño del producto, selección y diseño del proceso, capacidad a largo plazo, localización, distribución en planta y diseño de instalaciones y aspectos estratégicos de calidad y la gestión medioambiental.


Una vez definido el marco general de actuación para el área de operaciones mediante el correspondiente Plan de Operaciones a Largo Plazo (parte del plan de empresa, plan corporativo o plan estratégico), 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 las operaciones dedicaremos la asignatura de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I, objeto de este programa.

La asignatura de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I, está dirigida, por tanto, a profundizar en el conocimiento táctico y operativo de la Gestión de Operaciones en los principales subsectores turísticos (alojamiento, intermediación, restauración, transporte y ocio). Se tratarán tanto los aspectos teóricos como las técnicas y herramientas empleados habitualmente en cada tipo de organización para dirigir y gestionar el desarrollo de las operaciones en las mismas. Así abordaremos aspectos como la obligada consecución de equilibrio entre capacidad y demanda (Revenue Management), la correcta planificación y control de las operaciones a medio, corto y muy corto plazo, la programación de personal y la atención a los estudios de métodos y tiempos, la gestión y programación de proyectos y las operaciones y procesos específicos de determinadas actividades turísticas.

Más concretamente, en el tema 1, y tras realizar un breve recordatorio sobre la concepción sistémica de la empresa y las organizaciones, nos centraremos en el subsistema de operaciones para abordar cuestiones claves como:

- Su función.

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		




- Su misión.
- La formulación de la estrategia productiva: las decisiones estratégicas.
- Objetivos generales del subsistema que guiarán la fijación de los objetivos a medio y corto plazo.
- El proceso de Planificación y Control de la Producción.
- La importancia de las previsiones en la planificación y control de la producción.

A medida que se va avanzando en el proceso de planificación y control de las operaciones, se van obteniendo diferentes planes 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 del programa, 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 del sector en el que nos encontramos, estudiaremos la Gestión del Rendimiento (denominada comúnmente Revenue Management o Yield Management) abordando sus orígenes, definición, objetivos y herramientas (aplicación a medio y corto plazo).

En el tema 3, nos centraremos en la planificación táctica de las operaciones, para abordar la planificación agregada o, como se conoce en el sector de los servicios, la planificación de operaciones o de personal. 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 de operaciones o Plan de Personal. 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.

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.

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		



Para ello, es necesario programar las diferentes actividades y trabajos que hay que realizar para ejecutar los diferentes servicios, 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 Planificación, Programación y Control de las Operaciones a Muy Corto Plazo (tema 4) que, en los servicios, puede variar dependiendo de los casos. Si los trabajos pueden programarse previamente con antelación (Trabajos Controlables), el programador tendrá que programar los 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 y el orden en el que deben ser realizado los trabajos asignados previamente (secuenciación) y proporcionar las fechas de inicio y terminación de los mismos (programación detallada) para cumplir con las fechas y plazos acordados con los clientes.


En cambio, existen trabajos y actividades que dependen completamente de la llegada de los clientes y precisan de una actuación inmediata (Trabajos No Controlables) en los que lo fundamental será establecer las horas y días en que cada empleado debe estar en el puesto. De afrontar esta problemática se encargará la Programación de Personal (Tema 5). Esta programación también es necesaria en el caso de los Trabajos Controlables. En este mismo tema, se abordará un aspecto importante para una gestión científica de las organizaciones como es el Estudio de Métodos y Medición del Trabajo.

El tema 6 del programa lo dedicaremos a tratar la gestión y programación de proyectos utilizando la técnica de programación PERT cuyo estudio abarcará la realización y programación del grafo y el control del mismo, así como la gestión del proyecto.

Por último, el tema 7 esta dedicado a dar a conocer las operaciones y procesos básicos en la prestación de los servicios realizados por las organizaciones que conforman la oferta turística, esto es, las empresas de alojamiento, intermediación (agencias de viajes), restauración, transporte y ocio. Esto proporcionará a los alumnos un conocimiento básico de los principales departamentos en los que se estructuran dichas organizaciones y de cuáles son sus principales funciones, procesos y actividades que tienen encomendadas.

De acuerdo con todo lo dicho más arriba, la asignatura estará estructurada en los siguientes bloques temáticos:

I. INTRODUCCIÓN AL SUBSISTEMA DE OPERACIONES.

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	6/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		

- Tema 1: Introducción al Subsistema de Operaciones.

II. ASPECTOS TÁCTICOS Y OPERATIVOS DE LAS OPERACIONES EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS.

- Tema 2: Gestión de la Capacidad y la Demanda a Medio y Corto Plazo. Revenue Management.

- Tema 3: Planificación Táctica de las Operaciones: el Plan Agregado de Operaciones o Plan de Personal.

- Tema 4: Planificación, Programación y Control de las operaciones a Muy Corto Plazo.

- Tema 5: Programación de personal y Estudio de Métodos y Medición del trabajo.

- Tema 6: Planificación, Programación y Control de Proyectos

- Tema 7: Operaciones y Procesos en Organizaciones Turísticas.

Actividades formativas y horas lectivas


Actividad	Horas
B Clases Teórico/ Prácticas	60

Sistemas y criterios de evaluación y calificación

Durante el curso se realizarán, de acuerdo con la normativa vigente, tres exámenes finales sobre los contenidos de Dirección de Operaciones. Dichos exámenes se realizarán coincidiendo con las fechas de las tres convocatorias ordinarias que en cada curso se realicen, de acuerdo con el calendario de exámenes aprobados por la Junta de Centro en cada curso académico.

Cada examen, y cualquiera que sea la convocatoria de la que se trate, constará de la siguiente estructura: Parte TEÓRICA y Parte PRACTICA. El contenido del examen versará exclusivamente sobre la materia de Dirección de Operaciones.

La estructura definitiva del examen, así como la ponderación de cada parte, en su caso, será fijada de forma detallada en los proyectos docentes anuales de los respectivos grupos

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCXl8snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	7/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCXl8snwrend7A%3D%3D		

de impartición.

Durante el curso se podrán realizar actividades y pruebas de evaluación continua. Esta opción sólo se considerará cuando las condiciones académicas, de recursos y número de alumnos por grupo lo permitan. De haberlas, en su caso, serán detalladas en los proyectos docentes anuales de los respectivos grupos de impartición.

Código Seguro De Verificación	OIYZIFi/KCX18snwrend7A==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/OIYZIFi%2FKCX18snwrend7A%3D%3D	Página	8/8

