



**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
"Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I"**

Grado en Turismo

Departamento de Economía Financiera y Dirección de Op.

Facultad de Turismo y Finanzas

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación:	Grado en Turismo
Año del plan de estudio:	2009
Centro:	Facultad de Turismo y Finanzas
Asignatura:	Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I
Código:	1790014
Tipo:	Obligatoria
Curso:	2º
Período de impartición:	Cuatrimestral
Ciclo:	0
Área:	Organización de Empresas (Área responsable)
Horas :	150
Créditos totales :	6.0
Departamento:	Economía Financiera y Dirección de Op. (Departamento responsable)
Dirección física:	AVDA. RAMÓN Y CAJAL, 1 41018 SEVILLA
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 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 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:

-Planificar las operaciones y la capacidad.

Código Seguro De Verificación	ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==		



- Gestionar reservas.
- Programar tareas y personal.
- Gestionar los inventarios de apoyo necesarios para prestar el servicio correspondiente.
- Gestionar y controlar la calidad del servicio prestado y los aspectos medioambientales del mismo.

4.-Adquirir competencias informacionales. Se persigue que los estudiantes adquieran un conjunto de aptitudes, conocimientos y habilidades para localizar y usar información en cualquier momento y cualquier contexto. Este objetivo está relacionado con el desarrollo de competencias de tipo transversales para la titulación.

Competencias:

Competencias transversales/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
 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

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).

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 ". (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 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 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 correcta planificación y control de las operaciones; la obligada consecución de equilibrio entre capacidad y demanda (Yield Management); la gestión adecuada de los inventarios de los materiales y bienes de apoyo para la realización de los servicios principales y la necesaria atención a la gestión medioambiental y de la calidad.

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:

Código Seguro De Verificación	ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	2/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==		



- Su función.
- 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 o Revenue Management (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 de operaciones o 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. 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 programación de las operaciones (tema 4) que, en los servicios, puede variar dependiendo de los casos. Así habrá trabajos y actividades que depende completamente de la llegada de los clientes y precisan de una actuación inmediata, no se podrán programar las operaciones a realizar de forma previa y 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. Por el contrario, si los trabajos pueden programarse previamente con antelación, el programador además de tener que programar el personal 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.

El tema 5 del programa 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 "bienes o suministros de apoyo" para garantizar, por una parte, el normal desarrollo de su actividad evitando interrupciones o incumplimiento del servicio acordado 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 organizaciones.

No podemos olvidar que estamos en organizaciones turísticas y por ello son fundamentales en un servicio turístico las consideraciones sobre la calidad y el desarrollo de una gestión sostenible y, por tanto, respetuosa con el medio ambiente. Abordaremos estos aspectos en el tema 6, y trataremos cuestiones tales como

- Introducción a la calidad.
- Algunas de las herramientas de gestión y control de la calidad más útiles para emplear en el sector (Servqual).
- Los sistemas de gestión de la calidad (breve referencia).
- La problemática medioambiental en el sector turístico: El impacto medioambiental generado por las organizaciones turísticas.
- Las herramientas de gestión medioambiental más empleadas en el sector turístico [los sistemas de gestión medioambiental certificables (ISO 14001 y reglamento EMAS) y otras herramientas de gestión medioambiental (Códigos de conductas, guías de buenas prácticas, ecoetiquetas...)].
- Aproximación a los sistemas integrados de gestión.

Por último, y en cuanto a lo que se refiere a los contenidos propios de la Dirección de Operaciones, el tema 7, lo dedicaremos 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.

Los profesores de la asignatura, además de tratar de formar al alumnado en los contenidos propios de la Dirección de Operaciones, también nos proponemos colaborar con la Biblioteca de nuestro centro en su tarea de facilitar al alumnado la adquisición de capacidades y habilidades informacionales que le sean de utilidad, no sólo en el desarrollo de sus estudios a lo largo de esta titulación, sino también a lo largo de su futura vida profesional y personal. Esta colaboración dirigida hacia la adquisición de unas mínimas habilidades informacionales por parte de los estudiantes de la titulación interesados, se realiza a través de la introducción en el temario de la asignatura de un bloque temático denominado "Competencias Informacionales". Con el citado bloque se persigue el desarrollo de competencias transversales relacionadas con el título de Graduado en Turismo. El bloque de Competencias Informacionales se presenta como una unidad didáctica específica con entidad propia, y estará encaminado a enseñar a los alumnos a identificar sus necesidades de información en cada momento; a tener un conocimiento básico de cuáles son las fuentes de información a la que pueden acudir para cubrir dichas necesidades de información y cuáles son las más adecuadas en función de cada caso; cómo elaborar estrategias de búsqueda eficaces para obtener una información de interés; cómo realizar un empleo ético de la información obtenida en cada caso presentándola, además, de la forma más conveniente y clara posible. El Bloque de Competencias Informacionales, por ser una materia dirigida a dotar al alumno de diversas competencias y habilidades de carácter trasversal, se realizan de forma no presencial y on-line y, consecuentemente, de manera independiente a las sesiones presenciales destinadas a impartir los contenidos referidos a la Dirección de Operaciones.

Código Seguro De Verificación	ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	3/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==		



La adquisición de las correspondientes competencias se realizará mediante el uso de la Plataforma Virtual de la asignatura. A través de dicha herramienta se facilitará el material necesario para que de forma autónoma, los alumnos puedan desarrollar el aprendizaje de los diferentes módulos relacionados con las competencias informacionales. Asimismo, una vez completado el estudio de cada módulo, el alumno será evaluado de los conocimientos adquiridos durante su aprendizaje en esta materia a través de la Plataforma Virtual. La elaboración de los contenidos de los diferentes módulos que integran el bloque temático de Competencias Informacionales, su coordinación y el establecimiento de la correspondiente propuesta de actividades la realizarán los responsables de la Biblioteca de la Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla, D. José Manuel Vinagre Lobo y D^a. Ana M^a Surián Ruiz.

Los contenidos sobre competencias informacionales podrán ser consultados por los alumnos matriculados en la asignatura en la ya citada Plataforma de Enseñanza Virtual de forma permanente a lo largo de todo el curso académico. La realización de este bloque temático tendrá su reflejo correspondiente en la nota final de la asignatura. Los profesores de la asignatura así como los responsables de la biblioteca consideramos muy conveniente y, por tanto, muy recomendable la realización de los diferentes módulos de aprendizaje del bloque temático en materia informacional propuesto por la utilidad que los conocimientos adquiridos tendrán para los alumnos a corto y medio plazo.

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

I. INTRODUCCIÓN AL SUBSISTEMA DE OPERACIONES.

- 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 de la demanda a medio y corto plazo. Revenue Management.

- Tema 3: Planificación táctica de las operaciones: el plan de operaciones o de personal.

- Tema 4: Planificación y control de las operaciones.

- Tema 5: Gestión de la cadena de suministro: La problemática de los inventarios.

- Tema 6: Gestión y control de la calidad y gestión medioambiental.

- Tema 7: Operaciones y procesos en organizaciones turísticas.

III. COMPETENCIAS INFORMACIONALES (Contenidos Transversales)

- Módulo 1: Definición de competencias informacionales.

- Módulo 2: Evaluación y comunicación de la información.

- Módulo 3: Recursos electrónicos especializados en turismo

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Relación de actividades formativas del cuatrimestre

Clases teórico-prácticas

Horas presenciales: 56.0

Horas no presenciales: 90.0

Exámenes

Horas presenciales: 4.0

Horas no presenciales: 0.0

SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Examen final

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: PRUEBA TEÓRICA Y PRUEBA PRÁCTICA, y versará exclusivamente sobre los contenidos en materia de Dirección de Operaciones.

- La PRUEBA TEÓRICA (T) representará el 40% 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 puntúa siguiendo 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:
 $[A - 0,25 \times E] / 20$.

- La PRUEBA PRÁCTICA (P) representará el 60% de la nota final del examen y estará compuesta por varios problemas (mínimo 2 y máximo 4) relacionados con los contenidos prácticos de los temas del programa. La prueba se puntúa 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 del problema. Si el alumno realiza de forma correcta todos los pasos y obtiene la solución final, alcanzará la máxima puntuación posible.

La NOTA FINAL DEL EXAMEN (NE), vendrá dada por la siguiente expresión: $NE = T \times 0,4 + P \times 0,6$

Cualquiera que sea la convocatoria Ordinaria de la que se trate, el peso que representará el examen final será del 100% de la nota. Por tanto, en este caso, la nota y calificación final del alumno que se presente al examen final de la asignatura (NF) vendrá dado por la siguiente expresión: $NF = \text{Nota del Examen}$.

Código Seguro De Verificación	ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==		



Sistema de Evaluación Continua (SEC) (Cuando las condiciones lo permitan)

Esta opción sólo se considerará cuando las condiciones de recursos y número de alumnos por grupo lo permitan. De haberla, en su caso, serán detalladas en los proyectos docentes anuales de los respectivos grupos de imparticiónse.

Código Seguro De Verificación	ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/ktii04Ug9X5pNa7jWR0+Kw==	Página	5/5

