



PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

Datos básicos de la asignatura	
Titulación:	Grado en Turismo
Año plan de estudio:	2009
Curso implantación:	2015-16
Departamento:	Economía Financiera y Dirección de Op.
Centro sede	Facultad de Turismo y Finanzas
Departamento:	
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 de conocimiento:	Organización de Empresas

Objetivos y competencias
<p>OBJETIVOS:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

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.
- Gestionar reservas.
- Programar tareas y personal.
- Gestionar y programar proyectos.
- Realizar estudios de métodos y de medición del trabajo.

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 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

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Página	2/9





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

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

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

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	3/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

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 y

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		





programación de proyectos y la necesaria atención a los estudios de métodos y tiempos.

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.
- ¿ 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

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

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 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.

El tema 6 nos servirá para incidir en un aspecto importante para una gestión científica de las organizaciones como es el Estudio de Métodos y Medición del Trabajo.

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

Código Seguro De Verificación	abkZ01NF7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	6/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01NF7qfM4SGV58g+WA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

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. La adquisición de las correspondientes competencias se realizará mediante el uso de la Plataforma de Enseñanza 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 de Enseñanza 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

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	7/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

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 informativa propuesta 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: Planificación, programación y control de proyectos

- Tema 6: Estudio de métodos y medición del trabajo.

- Tema 7: Operaciones y procesos en organizaciones turísticas.

III. COMPETENCIAS INFORMACIONALES (Contenidos Transversales)

- Módulo 1: Definición de competencias informacionales.

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	8/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I

- Módulo 2: Evaluación y comunicación de la información.
- Módulo 3: Recursos electrónicos especializados en turismo

Actividades formativas y horas lectivas

Actividad	Créditos	Horas
B Clases Teórico/ Prácticas	6	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 de impartición.

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 impartición.

Código Seguro De Verificación	abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	9/9
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/abkZ01Nf7qfM4SGV58g+WA==		

