

## Datos básicos de la asignatura

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

## Objetivos y resultados del aprendizaje

### OBJETIVOS:

1.- Conseguir transmitir a los/las alumnos/as una visión clara sobre el importante papel desempeñado por la Dirección de Operaciones (DO) en las organizaciones turísticas a la hora de generar una estrategia competitiva. En este sentido se pretende que los/las alumnos/as adquieran una perspectiva general sobre el conjunto de decisiones y actividades que se generan en el ámbito de la DO de las empresas turísticas a la hora de planificar, programar y controlar la prestación de los servicios turísticos.

2.- Que los/las alumnos/as sepan identificar las diferentes fases del proceso de planificación y control de las operaciones en el ámbito de la DO.

3.- Dotar a los/las alumnos/as del conocimiento y dominio suficiente de las herramientas y técnicas más empleadas para apoyar la toma de decisiones en DO, así como de la destreza necesaria en el manejo de dichas herramientas.

Concretamente los/las alumnos/as deben conseguir adquirir un conocimiento suficiente de las herramientas más habituales empleadas en las empresas de alojamiento, intermediación turística y gestión de eventos de todo tipo que le permita:

<b>Código Seguro De Verificación</b>	AQcNnsfX4PD4GdQmFtn+3Q==	<b>Fecha</b>	30/01/2025
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	1/5
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D">https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D</a>		



- Conocer las fases de la planificación de las operaciones y la capacidad.
- Planificar y programar personal.
- Saber gestionar la capacidad y la demanda en empresas de alojamiento. Gestionar reservas. Conocer que es Revenue Management y sus componentes.
- Conocer los procesos productivos en empresas de alojamiento: procesos de recepción de front-office y back office y gestión del departamento de pisos. Conocer algunos métodos de medición del trabajo.
- Conocer los procesos productivos en las empresas de intermediación turística.
- Conocer los procesos productivos en gestión de eventos en hoteles y empresas MICE. Saber gestionar y programar proyectos.

**COMPETENCIAS:**

- (C01) Poseer y comprender conocimientos básicos generales y los conocimientos del área de Turismo que se reflejan en libros de texto avanzados.
- (C14) Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas.
- (C17) Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
- (C18) Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- (C19) Conocer el procedimiento operativo de los ámbitos de alojamiento, restauración y de las empresas de intermediación.
- (COM02) Tener capacidad de organizar y planificar.
- (COM03) Ser capaz de usar el tiempo de forma efectiva.
- (COM06) Ser capaz de coordinar actividades.
- (COM07) Ser capaz de trabajar en equipo.
- (COM18) Poseer motivación por la calidad.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	AQcNnsfX4PD4GdQmFtn+3Q==	<b>Fecha</b>	30/01/2025
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	2/5
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D">https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D</a>		



## 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 los/las alumnos/as obtengan una visión clara sobre el importante papel que desempeña el subsistema de operaciones dentro del 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 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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	AQcNnsfX4PD4GdQmFtn+3Q==	<b>Fecha</b>	30/01/2025
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	3/5
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D">https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D</a>		



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 algunos de los principales subsectores turísticos: alojamiento, intermediación y gestión de eventos. 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, 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 las empresas de alojamiento, intermediación turística y gestión de eventos y proyectos.

La asignatura estará estructurada en los siguientes temas:

- Tema 1: Introducción al Subsistema de Operaciones.
- Tema 2: La Planificación y Programación de Personal.
- Tema 3: Procesos Productivos en Empresas de Alojamiento (I): La gestión de la capacidad y la demanda. Revenue Management.
- Tema 4: Procesos Productivos en Empresas de Alojamiento (II): Front-Office, Back-Office y Pisos.
- Tema 5: Procesos Productivos de las Empresas de Intermediación Turística.
- Tema 6: Procesos Productivos en Gestión de Eventos en Hoteles y Empresas MICE: Gestión de Proyectos.

## Actividades formativas y horas lectivas

<b>Código Seguro De Verificación</b>	AQcNnsfX4PD4GdQmFtn+3Q==	<b>Fecha</b>	30/01/2025
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	4/5
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D">https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D</a>		



**Actividad**

B Clases Teórico/ Prácticas

**Horas**

60

## Metodología de enseñanza-aprendizaje

---

## 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 la asignatura. 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 Facultad 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 PRÁCTICA.

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.

Durante el curso se podrán realizar actividades y pruebas que constituyan un Sistema de Aprobado por Curso. 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.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	AQcNnsfX4PD4GdQmFtn+3Q==	<b>Fecha</b>	30/01/2025
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	5/5
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D">https://pfirma.us.es/verifirma/code/AQcNnsfX4PD4GdQmFtn%2B3Q%3D%3D</a>		

