



Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

Identificación de la asignatura

Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Créditos	1,8 presenciales (45 horas) 4,2 no presenciales (105 horas) 6 totales (150 horas).
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR (Campus Extens)
Período de impartición	Primer semestre
Idioma de impartición	Castellano

Profesores

Profesor/a	Horario de atención a los alumnos					
	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho
Juan Mateo Horrach Torrens	15:30h	16:30h	Lunes	01/09/2014	31/07/2015	4. SEGON PIS. EDIFICI ARXIDUC

Contextualización

Se trata de una asignatura de **formación obligatoria** de carácter específico en la que el/la estudiante recibe una visión de conjunto del **área de operaciones y de los principales procesos de las empresas turísticas**. Se enmarca dentro del módulo de Empresas Turísticas, dentro de la materia de Instrumentos de gestión empresarial.

Con esta asignatura se persigue el objetivo de conocer en profundidad las decisiones tácticas y estratégicas relacionadas con el área de operaciones, en concreto las referentes a la planificación, la programación y control de procesos de los servicios y de las instalaciones turísticas.

El/la estudiante asimilará una serie de contenidos básicos, herramientas específicas y unos mecanismos de razonamiento que deben servirle de base para asentar las competencias necesarias para su futuro profesional relativas a la administración de operaciones y procesos en la empresa turística.

Requisitos

Recomendables

Esta asignatura no tiene prerrequisitos, si bien es recomendable que los alumnos que la cursen hayan cursado previamente las asignaturas de formación básica de primer y segundo semestre de la carrera, y





Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

fundamentalmente la asignatura: **20607: Introducción a la empresa** dónde se estudian algunas de las bases de esta asignatura.

Competencias

Las competencias de la asignatura **Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas** emanan de las competencias fijadas en el **grado de Turismo** y las clasificamos en genéricas y específicas.

Específicas

- * CE-6. Adquisición de comprensión fundamental de la importancia de los procesos financieros, relaciones empresariales, políticas de mercado y la evolución de la economía mundial en los flujos turísticos..
- * CE-7. Aprender a recopilar, procesar, analizar e interpretar la información y a hacer frente a cuestiones turísticas a través del despliegue de habilidades específicas para el trabajador en las distintas ramas turísticas, incluida la del uso apropiado de tecnologías de información y comunicación (TIC)..
- * CE-12. Ser capaz de gestionar adecuadamente un establecimiento turístico en cualquier etapa del proceso (agencia de viajes, mayorista, alojamiento, oferta complementaria, etc.).

Genéricas

- * CG-2: Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional integrando los distintos campos de estudio que ha visto, relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su temática de estudio..
- * CG-3: Tener la capacidad de reunir e interpretar datos cuantitativos, cualitativos y espaciales relevantes, como para emitir juicios que incluyan una reflexión crítica sobre temas relevantes de índole territorial, social, económica, jurídica, científica o ética, relacionados con el turismo..
- * CG-4: Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones de cualquiera de los campos temáticos relacionados con el turismo a un público tanto especializado como no especializado..

Básica

- * Se pueden consultar las competencias básicas que el estudiante tiene que haber adquirido al finalizar el grado en la siguiente dirección: http://estudis.uib.cat/es/grau/comp_basiques/

Contenidos

Los contenidos de la asignatura de **Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas** se clasifican en cinco grandes bloques: Introducción, procesos, planificación y diseño de la cadena de suministro, planificación y control, y herramientas de análisis de operaciones.

Contenidos temáticos

Bloque A. Introducción

Tema 1. Introducción a las Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas

Introducción al campo de las Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas analizando su importancia dentro de la gestión empresarial, sus principales decisiones y la perspectiva histórica de su estudio

Tema 2. Estrategia de operaciones





Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

Concepto y marco de la estrategia de operaciones y suministro. Análisis del enlace de la estrategia: cómo acoplar las actividades de operaciones con la estrategia

Tema 3. Diseño de servicios turísticos

Estudio del proceso de diseño y desarrollo de servicios. Diseño pensando en el cliente y diseño de los servicios turísticos.

Bloque B. Procesos

Tema 4. Administración de la capacidad

Administración de la capacidad operativa. Conceptos y planificación de la capacidad. Planificación de la capacidad en los servicios turísticos

Tema 5. Análisis de procesos

Tipos de procesos. Diseño de flujo de procesos. Medición y análisis de procesos. Optimización de procesos.

Tema 6. Procesos de servicios

Clasificación operativa de los servicios. Diseño de organizaciones de servicios. Planos de servicios. Enfoques en el diseño de servicios. La aportación del cliente: ciencia conductual y garantías de servicio.

Tema 7. Gestión de la calidad en empresas turísticas

Administración para la calidad total. Calidad six sigma. Especificaciones y costes de calidad. Calidad y sistemas de gestión.

Bloque C. Planificación y diseño de la cadena de suministro

Tema 8. Estrategia de la cadena de suministro

Análisis de la estrategia de la cadena de suministro en turismo. Diseño y medición del desempeño de cadenas de suministro. Cadenas de suministro de servicios turísticos. Subcontratación y subcontratación globalizada.

Tema 9. Logística y ubicación de instalaciones

Decisiones sobre logística. Análisis y métodos de ubicación de centros de servicio. Servicios esbeltos.

Bloque D. Planificación y control de la cadena de suministros.

Tema 10. Planificación y control de las operaciones

Planificación de recursos en la empresa (ERP). Administración y pronóstico de demanda. Planificación agregada de ventas y operaciones. Técnicas de programación.

Bloque E. Herramientas de análisis de operaciones

Anexo 1. Análisis de costes de operaciones y procesos

El modelo coste volumen beneficio: teoría y practica. Aplicaciones a empresas turísticas: hostelería, restauración

Anexo 2. Problemas de operaciones y procesos

Programación lineal con hojas de cálculo. Yield management. Análisis de líneas de espera: teoría de colas. Simulación computerizada.

Anexo 3. Introducción al Yield management.



Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

Definiciones, condiciones, y aplicaciones a la gestión turística.

Metodología docente

A continuación se presentará la metodología que será adoptada para desarrollar los contenidos de la asignatura

Volumen

Esta sección describe el volumen de trabajo "aproximado" asociado con las actividades presentadas en la metodología de la asignatura

Actividades de trabajo presencial

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Sesiones teóricas	Grupo grande (G)	Desarrollo de los contenidos del programa de la asignatura en las llamadas "sesiones de teoría", exposición por parte del docente con participación activa del alumnado.	22.5
Clases prácticas	Preparación y presentación de casos de estudio	Grupo mediano (M)	Preparación y presentación de casos de estudio o de algún artículo relacionado con el área de operaciones y procesos de empresas turísticas. El estudio de casos y artículos, permite profundizar en la asimilación de los contenidos y en la capacidad de relacionarlos. Al mismo tiempo, se pretende potenciar la comprensión lectora, la capacidad de distinguir lo fundamental de lo accesorio, la capacidad de síntesis y de expresión oral y escrita. Se proporcionará el caso o el artículo bien en la misma sesión o bien previamente con la intención de resolverlo y presentarlo al resto de la clase. La idea es estimular una discusión de los casos de estudio, la cual será moderada y guiada por el profesor. Aparte de la presentación, en algún caso puede solicitarse a los alumnos algún tipo de resumen o conclusión por escrito.	8.5
Clases prácticas	Resolución de ejercicios prácticos	Grupo mediano (M)	La resolución en clase de ejercicios y problemas donde los estudiantes puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en la asignatura. Se trata de profundizar en el uso de algunas de las herramientas en el área de operaciones y procesos con mayor aplicabilidad al estudio de empresas turísticas. El objetivo de esta metodología es profundizar en la asimilación de los contenidos teóricos y plasmar su aplicación práctica, reforzando la capacidad analítica y de cálculo.	9.5
Evaluación	Pruebas parciales	Grupo mediano (M)	Prueba escrita en forma de preguntas cortas y/o tipo test y/o ejercicios prácticos sobre una parte del programa. Se realizarán periódicamente según cronograma durante el semestre para incentivar el trabajo continuo sobre la materia.	4.5

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará



Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Campus Extens.

Actividades de trabajo no presencial

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	Estudio autónomo del alumno	El trabajo y el estudio autónomo del alumno es fundamental para asimilar correctamente los fundamentos de esta asignatura de formación básica. Para alcanzar este objetivo, el alumnado deberá: repasar los contenidos explicados en clase, leer y analizar los textos recomendados, consultar bibliografía, etc.	45
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Preparación de casos y lectura de artículos	Desarrollar la capacidad de autoaprendizaje y de trabajo en equipo. Preparación de casos y lectura de artículos de manera colectiva	30
Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo	Preparación de ejercicios prácticos	Para alcanzar competencias como la capacidad de trabajo en equipo, la capacidad de argumentar y proponer soluciones a ejercicios prácticos se proponer actividades que precisan de una preparación previa, tanto con trabajo individual como de grupo.	30

Riesgos específicos y medidas de protección

Las actividades de aprendizaje de esta asignatura no conllevan riesgos específicos para la seguridad y salud de los alumnos y, por tanto, no es necesario adoptar medidas de protección especiales.

Evaluación del aprendizaje del estudiante

A continuación, se presenta el sistema de evaluación que será utilizado en la asignatura.

Sesiones teóricas

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Técnicas de observación (no recuperable)
Descripción	Desarrollo de los contenidos del programa de la asignatura en las llamadas "sesiones de teoría", exposición por parte del docente con participación activa del alumnado.
Criterios de evaluación	Se evaluará la participación activa en las clases y las aportaciones positivas a la dinámica del grupo. Se tomarán en cuenta la "actitud" positiva mantenida por los estudiantes durante el desarrollo de las sesiones de teoría y práctica.

La evaluación de la participación tiene una ponderación del 6% de la calificación final de la asignatura.

Porcentaje de la calificación final: 6%





Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

Preparación y presentación de casos de estudio

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas orales (no recuperable)
Descripción	Preparación y presentación de casos de estudio o de algún artículo relacionado con el área de operaciones y procesos de empresas turísticas. El estudio de casos y artículos, permite profundizar en la asimilación de los contenidos y en la capacidad de relacionarlos. Al mismo tiempo, se pretende potenciar la comprensión lectora, la capacidad de distinguir lo fundamental de lo accesorio, la capacidad de síntesis y de expresión oral y escrita. Se proporcionará el caso o el artículo bien en la misma sesión o bien previamente con la intención de resolverlo y presentarlo al resto de la clase. La idea es estimular una discusión de los casos de estudio, la cual será moderada y guiada por el profesor. Aparte de la presentación, en algún caso puede solicitarse a los alumnos algún tipo de resumen o conclusión por escrito.
Criterios de evaluación	Se evaluará el trabajo de preparación de los casos de estudio y su presentación oral en clases de práctica. La claridad, el orden de la exposición, la creatividad en la forma de abordar las cuestiones planteadas y la capacidad para responder a las preguntas formuladas constituyen aspectos a ser considerados. La asistencia a las sesiones donde se presenten casos de estudio es estrictamente obligatoria para poder obtener la nota correspondiente.

La nota de estas actividades tiene una ponderación del 16% de la calificación final de la asignatura.

Porcentaje de la calificación final: 16%

Resolución de ejercicios prácticos

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas de respuesta breve (no recuperable)
Descripción	La resolución en clase de ejercicios y problemas donde los estudiantes puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en la asignatura. Se trata de profundizar en el uso de algunas de las herramientas en el área de operaciones y procesos con mayor aplicabilidad al estudio de empresas turísticas. El objetivo de esta metodología es profundizar en la asimilación de los contenidos teóricos y plasmar su aplicación práctica, reforzando la capacidad analítica y de cálculo.
Criterios de evaluación	Este curso 2014-2015 no se llevan a cabo estas pruebas.

Porcentaje de la calificación final: 0%

Pruebas parciales

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas (no recuperable)
Descripción	Prueba escrita en forma de preguntas cortas y/o tipo test y/o ejercicios prácticos sobre una parte del programa. Se realizarán periódicamente según cronograma durante el semestre para incentivar el trabajo continuo sobre la materia.
Criterios de evaluación	Se evaluará el trabajo realizado por el alumnado a lo largo del semestre, sobre todo en lo que se refiere a la asimilación de conceptos básicos de la materia. Se harán tres parciales. Cada uno de ellos tiene un peso del 26% sobre la nota total de la asignatura. No hay examen final, siendo la nota global el cómputo de los distintos apartados puntuables de la asignatura. El primer parcial consta de los temas 1 al 4 de teoría, así como problemas del modelo CVB. El segundo parcial consta de los temas 5 y 6 de teoría, así como de problemas de programación lineal y yield management.





Año académico	2014-15
Asignatura	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas
Grupo	Grupo 22, 1S, GTUR
Guía docente	H
Idioma	Castellano

El tercer parcial consta de los temas 7 al 10 de teoría.

Porcentaje de la calificación final: 78%

Recursos, bibliografía y documentación complementaria

El desarrollo de la asignatura se basa en el manual: Administración de Operaciones: producción y cadena de suministros. 12a. edición (2009) de los autores Richard B. Chase, F. Robert Jacobs y Nicholas J. Aquilano.

Bibliografía básica

- 1 Chase, R.B., Jacobs, F.R. & Aquilano, N.J. (2009). **Administración de operaciones**. Producción y cadena de suministros. Duodécima edición. Mc Graw-Hill.

Bibliografía complementaria

- 1 Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004): **Operaciones y procesos de producción en el sector turístico**. Síntesis. Madrid
- 2 Domínguez Machuca, JA et al. (1995): **Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios**. McGraw-Hill. Madrid.
- 3 Domínguez Machuca, JA et al. (1995): **Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios**. McGraw-Hill. Madrid.
- 4 Heizer, J. & Render, B. (2009). **Principios de administración de operaciones**. Séptima edición. Prentice Hall.

Otros recursos

Casos de estudio de la Harvard Business Publishing vinculados a servicios, operaciones y procesos:

<http://hbsp.harvard.edu/product/cases>

Links de interés:

- 1 IDEO: <http://www.ideo.com/uk/>
- 2 Asociación Española de Normalización y Certificación: <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>
- 3 European Foundation of Quality Management: <http://www.efqm.org/en/>

