

## Guía docente

### Identificación de la asignatura

<b>Asignatura / Grupo</b>	20515 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas / 22
<b>Titulación</b>	Doble titulación: Grado en Economía y Grado en Turismo (Pla 2015) - Segundo curso Grado en Turismo - Segundo curso Doble titulación: Grado en Administración de Empresas y Grado en Turismo - Segundo curso
<b>Créditos</b>	6
<b>Período de impartición</b>	Primer semestre
<b>Idioma de impartición</b>	Castellano

### Profesores

#### Horario de atención a los alumnos

Profesor/a	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho / Edificio
Íñigo Hernández Arenaz (Responsable) <a href="mailto:inigo.hernandez@uib.es">inigo.hernandez@uib.es</a>	16:00	17:00	Lunes	10/09/2018	20/02/2019	DB020 Ed. Jovellanos (cita prèvia per e-mail)

### 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

Esta asignatura no tiene prerequisites, 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 fundamentalmente la asignatura: 20607: Introducción a la empresa donde se estudian algunas de las bases de esta asignatura.

### Recomendables

## Guía docente

En general, es recomendable que los estudiantes tengan nociones básicas de Microsoft Excel. De no ser el caso, es recomendable ponerse en contacto con el profesor de la asignatura.

### Competencias

#### 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. .

#### Transversales

- \* No se consideran. .

#### Básicas

- \* 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/](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

##### CONTENIDOS ASIGNATURA. TEMARIO

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

## Guía docente

### 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

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.

### Bloque B. Procesos

#### Tema 3. Administración de la capacidad

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

#### Tema 4. Análisis de procesos

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

#### Tema 5. 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 6. 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 7. 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 8. 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 19. 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. Modelo coste-volumen-beneficio. Aplicaciones a las empresas turísticas.

Anexo 2. Programación lineal. Aplicaciones.

## Guía docente

Anexo 3. Introducción al Yield Management. Aplicación a las actividades turísticas.

### Metodología docente

#### Volumen

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

#### Actividades de trabajo presencial

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 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 presencial (1,8 créditos, 45 horas)

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas		Grupo grande (G)	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	22.5
Clases prácticas		Grupo mediano (M)	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	9.5
Clases prácticas		Grupo mediano (M)	Clases prácticas  Preparación y presentación de casos de estudio  Grupo mediano (M)	8.5

## Guía docente

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
			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	
Evaluación		Grupo mediano (M)	Evaluación	4.5
			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 a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Aula Digital.

### Actividades de trabajo no presencial (4,2 créditos, 105 horas)

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual		Estudio y trabajo autónomo individual	45
		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		Estudio y trabajo autónomo en grupo	30
		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	

## Guía docente

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo		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
		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

La asignatura cuenta con dos itinerarios de evaluación. El itinerario general es el Itinerario A y se aplicará por defecto a todos los estudiantes matriculados en la asignatura.

El itinerario B solo se aplicará previa solicitud por escrito al profesor de la asignatura y solo se autorizará en los casos de alumnos en segunda matrícula y siguientes.

Aquellos alumnos que deseen optar por el itinerario B deberán comunicarlo ANTES DE REALIZAR NINGUNA PRUEBA CORRESPONDIENTE AL ITINERARIO A. Una vez realizada cualquier prueba parcial del itinerario A, será evaluado de acuerdo a los criterios de ese itinerario.

**PUNTUACIÓN TOTAL ASIGNATURA: 100 PUNTOS.**

**PARA SUPERAR LA ASIGNATURA ES PRECISO ALCANZAR UNA PUNTUACIÓN DE 50 PUNTOS.**

### Fraude en elementos de evaluación

De acuerdo con el artículo 33 del Reglamento académico, "con independencia del procedimiento disciplinario que se pueda seguir contra el estudiante infractor, la realización demostradamente fraudulenta de alguno de los elementos de evaluación incluidos en guías docentes de las asignaturas comportará, a criterio del profesor, una minusvaloración en su calificación que puede suponer la calificación de «suspense 0» en la evaluación anual de la asignatura".

## Guía docente

### Clases teóricas

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Técnicas de observación ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	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
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.

Porcentaje de la calificación final: 10% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario B

### Clases prácticas

Modalidad	Clases prácticas
Técnica	Pruebas orales ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	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
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.

Porcentaje de la calificación final: 20% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario B

### Evaluación

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	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
Criterios de evaluación	<b>ITINERARIO A:</b> Se harán dos exámenes parciales. Cada uno de ellos tiene un peso del 35% 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. A pesar de no ser recuperables, se llevará a cabo en el periodo de febrero de un examen de recuperación para los parciales 1 y 2. A tal efecto, los alumnos que tengan suspendida la asignatura (menos de 5 sobre 10) tienen derecho a asistir a la recuperación. El examen de recuperación incluirá el material de los exámenes parciales 1 y 2 y tendrá un peso del 70% sobre la nota total de la asignatura.

El primer parcial consta de los temas 1 al 4 de teoría, así como problemas del modelo coste-volumen-beneficio.

## Guía docente

El segundo parcial consta de los temas 5 al 9 de teoría, así como de problemas de programación lineal y yield management.

**ITINERARIO B:** Prueba escrita al final del semestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura. El examen constará del material cubierto en los temas de 1 a 9 de teoría, así como de la parte práctica (Modelo Coste-Volumen-Beneficio, Programación lineal, y Yield Management).

Porcentaje de la calificación final: 70% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 100% para el itinerario B con calificación mínima 5

### Estudio y trabajo autónomo individual

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	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
Criterios de evaluación	
Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario A	
Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario B	

### Estudio y trabajo autónomo en grupo

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo en grupo
Técnica	Pruebas orales ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	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
Criterios de evaluación	
Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario A	
Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario B	

### Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo

Modalidad	Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	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
Criterios de evaluación	
Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario A	
Porcentaje de la calificación final: 0% para el itinerario B	

## Recursos, bibliografía y documentación complementaria





## Guía docente

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**

---

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**

---

Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004): Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Síntesis. Madrid

Dominguez Machuca, JA et al. (1995): Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios. McGraw-Hill. Madrid.

Dominguez Machuca, JA et al. (1995): Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios. McGraw-Hill. Madrid.

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:

IDEO: <http://www.ideo.com/uk/>

Asociación Española de Normalización y Certificación: <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>

European Foundation of Quality Management: <http://www.efqm.org/en/>

