

## Guía docente

### Identificación de la asignatura

<b>Asignatura / Grupo</b>	29020 - Operaciones y Procesos en Empresas Turísticas / 1
<b>Titulación</b>	Grado en Turismo (Centro adscrito del Consell Insular d'Eivissa) - Segundo curso
<b>Créditos</b>	6
<b>Período de impartición</b>	Segundo 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
Josep Ramon Soler Fuensanta	Hay que concertar cita previa con el/la profesor/a para hacer una tutoría					

### Contextualización

La multiplicidad de tareas que se realizan en las empresas turísticas, así como sus estrechas interconexiones, elevan la complejidad de la gestión de estas empresas. La presente asignatura de **formación obligatoria** pretende ofrecer una visión actual de las principales operaciones y procesos de producción existentes en las empresas turísticas. Para ello se irán analizando detalladamente todos los procesos que se realizan, tanto en las empresas de alojamiento, como en las de restauración y las agencias de viajes. El estudiante asimilará una serie de contenidos básicos que le permitirán conocer la problemática y las herramientas específicas para la gestión de este tipo de empresas.

### Requisitos

#### Recomendables

Es recomendable que los alumnos hayan cursado la asignatura de **Introducción a la empresa** o que tengan conocimientos básicos de gestión de empresas turísticas.

### Competencias

## Guía docente

### Específicas

- \* 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-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-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. .

### 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

### Contenidos temáticos

1. La producción en la empresa turística.
  - a. Introducción.
  - b. La producción en empresas de servicios.
  - c. La producción en empresas turísticas.
2. La gestión de la calidad en empresas Turísticas.
  - a. Concepto de calidad.
  - b. La calidad como instrumento de gestión.
  - c. Certificación y sistemas.
  - d. Gestión medioambiental y certificación.
3. Introducción a los procesos productivos en empresas de alojamiento.
  - a. Empresas de alojamiento. Tipos y características.
  - b. Departamentos y funciones.
4. Procesos productivos en empresas de alojamiento. Reservas.
  - a. Modalidades de pensión alimenticia.
  - b. Precios y contratos.
  - c. Gestión de reservas. Canales de distribución.
  - d. El *yield management* y los sistemas *channel manager*.
5. Procesos productivos en empresas de alojamiento. Recepción I.

## Guía docente

- a. Tratamiento de reservas.
  - b. Ciclo de una reserva.
  - c. Llegada del cliente.
  - d. Salida del cliente.
6. Procesos productivos en empresas de alojamiento. Recepción II.
- a. La gestión en recepción durante la estancia del cliente. Reclamaciones, partes de averías, cambios en reservas, etc.
  - b. Facturación. Modalidades y tipos.
  - c. Función administrativa.
  - d. Producción y caja diarias.
7. Procesos productivos en empresas de alojamiento. Pisos.
- a. Organización y funciones.
  - b. Planificación del trabajo.
  - c. Control de operaciones.
  - d. Control de materiales en uso.
8. Procesos productivos en empresas de alojamiento. Cocina.
- a. Sistemas de producción en cocina.
  - b. Control y cálculo en cocina.
  - c. Control de materiales en uso.
9. Gestión de Almacén-economato.
- a. Gestión de proveedores.
  - b. Planificación de pedidos y control de recepción.
  - c. Valoración de stocks.
  - d. Calculo de costes de menú en hoteles.
10. Procesos productivos en agencias de viajes.
- a. Agencias de viajes: concepto y clasificación.
  - b. El producto de las agencias de viajes.
  - c. Las operaciones de producción en las agencias de viajes.
  - d. Las TIC aplicadas a las agencias de viajes.
11. Procesos productivos en restauración.
- a. Tipos de servicios,
  - b. Mecánica del servicio.
  - c. Servicio de bebidas en el restaurante.
  - d. Ofertas gastronómicas en restauración.
  - e. Nuevas formulas en restauración.
  - f. Costes y rendimiento.
12. Procesos productivos en empresas de ocio.
- a. Empresas de turismo deportivo.
  - b. Empresas de turismo de aventura.
  - c. Turismo en espacios naturales y protegidos.
  - d. Parques temáticos.
  - e. Oferta cultural.

## Metodología docente



## Guía docente

### Actividades de trabajo presencial (2,4 créditos, 60 horas)

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Sesiones teóricas	Grupo grande (G)	Desarrollo de los contenidos del programa de la asignatura. Exposición por parte del docente con participación activa del alumnado.	40
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.	16
Evaluación	Examen parcial I	Grupo grande (G)	Prueba escrita a mediados del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.	2
Evaluación	Examen parcial II	Grupo grande (G)	Prueba escrita al final del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.	2

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 (3,6 créditos, 90 horas)

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	Estudio autónomo	El trabajo y el estudio autónomo del alumno es fundamental para asimilar correctamente los fundamentos de esta asignatura. Para alcanzar este objetivo, el alumnado deberá: repasar los contenidos explicados en clase, leer y analizar los textos recomendados, consultar bibliografía, etc.	30
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	Solución 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

## Guía docente

### 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

#### 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".

#### Examen parcial I

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Prueba escrita a mediados del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Criterios de evaluación	Examen parcial mediante una prueba que incluye teoría y práctica. Cuenta como un 50% de la nota. Se ha de obtener una nota mínima de cuatro para hacer media.

Porcentaje de la calificación final: 50%

#### Examen parcial II

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Prueba escrita al final del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Criterios de evaluación	Examen parcial mediante una prueba que incluye teoría y práctica. Cuenta como un 50% de la nota. Se ha de obtener una nota mínima de cuatro para hacer media.

Porcentaje de la calificación final: 50%

### Recursos, bibliografía y documentación complementaria

#### Bibliografía básica

1. Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004): Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Síntesis. Madrid.
2. Mestres Soler, Juan R. (2003): Técnicas de gestión y dirección hotelera (3ª Ed.). Gestión 2000. Barcelona.





## Guía docente

### **Bibliografía complementaria**

---

1. Felipe Gallego, Felipe. (2002): Gestión de hoteles. Una nueva visión. Thomson-Paraninfo. Madrid.
2. Bachs, Jordi y Vives, Roser. (1997). Servicio de atención al cliente en restauración. Síntesis. Madrid.
3. Dorado, José Antonio y Cerra, Javier.(1994). Manual de recepción y atención al cliente. Síntesis. Madrid.

