

Curso Académico: ( 2019 / 2020 )

Fecha de revisión: 27-03-2019

Departamento asignado a la asignatura: Departamento de Economía de la Empresa

Coordinador/a: ALVAREZ GIL, MARIA JOSEFA

Tipo: Obligatoria Créditos ECTS : 6.0

Curso : 3 Cuatrimestre :

## OBJETIVOS

Este curso tiene como objetivo presentar a los estudiantes los conceptos básicos de la Dirección de Operaciones, prestando especial atención a la aplicación de los mismos en el sector turístico. Para lograr este objetivo el alumno debe adquirir una serie de conocimientos, capacidades y actitudes.

Por lo que se refiere a los conocimientos, al finalizar el curso el estudiante será capaz de:

- Conocer, comprender y aplicar los objetivos, las estrategias y las políticas a seguir en el área de la Dirección de Operaciones en el sector turístico.
- Conocer el diseño de los productos, servicios y las actividades turísticas.
- Conocer y analizar los distintos tipos de procesos turísticos.
- Conocer, analizar y evaluar los factores que determinan las decisiones de localización, capacidad y distribución.
- Conocer y aplicar correctamente las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- Conocer los elementos básicos de la gestión de la calidad y del medio ambiente.

En cuanto a las capacidades específicas, al finalizar el curso el alumno será capaz de:

- Diseñar en la práctica productos, servicios y actividades turísticas.
- Diseñar en la práctica procesos y procedimientos operativos en el ámbito turístico.
- Tomar decisiones sobre la localización, capacidad y distribución de las organizaciones turísticas.
- Manejar las fuentes de información para analizar las decisiones sobre localización, capacidad y distribución.
- Utilizar las herramientas propias de los métodos cuantitativos y cualitativos para resolver las decisiones sobre localización, capacidad.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos en las distintas alternativas propuestas en relación a las decisiones de localización, capacidad y distribución.
- Aplicar programas de mejora de la calidad y medio ambiente en las organizaciones turísticas.

En cuanto a las capacidades generales o destrezas, durante el curso se trabajarán:

- La capacidad para tomar decisiones.
- La capacidad trabajar individualmente, primando la precisión y exactitud de los resultados.
- La capacidad para trabajar en equipo.
- La capacidad para trabajar con herramientas informáticas y nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).
- La habilidad para relacionarse con otros.
- La habilidad para adaptarse a nuevas situaciones.

En cuanto a las actitudes, el alumno tras cursar el curso debería tener:

- Iniciativa y espíritu emprendedor.
- Una actitud entusiasta para resolver problemas y justificar sus actuaciones.
- Una actitud de colaboración que le permita obtener de otros agentes la información y conocimientos necesarios para tomar decisiones.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

Este es un curso básico de introducción a la Dirección de Operaciones se estudian las estrategia de Operaciones, el diseño de productos, servicios y actividades turísticas, el diseño de procesos turísticos y se analizan la toma de decisiones en relación a la localización, capacidad y distribución de las organizaciones turísticas. Por último, se examinan los modelos generales de gestión de la calidad y medio ambiente.

1. Introducción a la Dirección de Operaciones. La estrategia de Operaciones en la empresa turística
2. Diseño y creación de bienes y servicios en la empresa turística.
3. Diseño de las instalaciones en empresas turísticas: Decisiones de Localización, capacidad y distribución.
4. Diseño de los procesos productivos.
5. Gestión de la calidad.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Las competencias de conocimiento, las capacidades y las actitudes serán adquiridas por los alumnos a través de lecciones magistrales, clases prácticas de resolución de ejercicios durante las horas de clase, así como por la realización por parte del alumno de ejercicios prácticos y actividades a entregar.

Las lecciones magistrales y las clases prácticas de problemas tienen como objetivo que los estudiantes aprendan los conocimientos y las técnicas necesarias para desarrollar las entregas grupales e individuales programadas.

Los ejercicios a entregar se desarrollarán tanto de forma individual, como en grupo y entregarán en la fecha fijada en el cronograma.

Las actividades tuteladas se desarrollarán en grupo y se entregarán en la fecha fijada en el cronograma.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación será el siguiente:

- El examen final tendrá como objetivo comprobar el grado en el que las competencias de conocimiento y adaptación a las situaciones nuevas han sido adquiridas por el alumno y supondrá el 50% de la nota final.
- Los ejercicios prácticos, las actividades tuteladas y las evaluaciones realizadas durante el curso supondrán el 50% de la nota final.

Se exigirá una nota mínima de 4 puntos en el examen de la convocatoria ordinaria para sumar la nota correspondiente a la evaluación continua.

**Peso porcentual del Examen Final:** 50

**Peso porcentual del resto de la evaluación:** 50

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Bayón Mariné, F. & Martín Rojo I. Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico, Síntesis, 2012
- Heizer, J. & Render, B. Dirección de la Producción: Decisiones estratégicas, Prentice Hall, 2015

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Alonso Almedia, M; Barcos Redín, I. & Martín Castilla, J.I. Gestión de la Calidad de los procesos turísticos, Síntesis, 2006