

Curso Académico: ( 2022 / 2023 )

Fecha de revisión: 09-05-2022

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

Coordinador/a: MONTES SANCHO, MARIA JOSE

Tipo: Obligatoria Créditos ECTS : 6.0

Curso : 2 Cuatrimestre : 2

## 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

1. Dirección de Operaciones en el sector del turismo.
2. Diseño y creación de productos, servicios y actividades turísticas.
3. Diseño de los procesos
4. Diseño de las instalaciones: Decisiones de Localización, capacidad y distribución.
5. Planificación y programación.
6. Previsión de ventas

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

Las competencias de conocimiento y actitudes serán adquiridas por los alumnos a través de lecciones magistrales, la realización por parte del alumno de actividades tuteladas y de ejercicios prácticos a entregar.

En las lecciones magistrales se revisarán los conceptos básicos de la materia. Las destrezas serán trabajadas a través del trabajo individual y del trabajo en equipo.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación será el siguiente:

Bloque de ejercicios: 15%

Bloque de proyecto-trabajo: 15%

Bloque de parciales (1): 20%

Se exigirá obtener una nota mínima de 4 sobre 10 puntos en el examen de la convocatoria ordinaria para sumar las calificaciones de la evaluación continua y poder así aprobar la asignatura.

**Peso porcentual del Examen Final:** 50

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

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Arias, D.; Minguela, B. Dirección de la Producción: Decisiones estratégicas, Piramide, 2018
- Bayón Mariné, F. & Martín Rojo I. Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico. , Sintesis, 2014
- Martín Peña, L. ; Diaz Garrido, E. Fundamentos de Direccion de Operaciones en empresas de servicios, ESIC, 2016
- Martín Rojo, I. Dirección y gestión de empresas del sector turístico, Pirámide, 2014