



## Grado en Turismo 29124 - Operaciones y procesos de producción

Guía docente para el curso 2013 - 2014

Curso: 3, Semestre: 1, Créditos: 6.0

---

### Información básica

---

#### Profesores

- Begoña Espinosa Martínez -

#### Recomendaciones para cursar esta asignatura

No existe ningún requisito previo necesario para cursar la asignatura. No obstante, al tratarse de una asignatura de carácter práctico, sería recomendable la asistencia a clase para realizar mejor el seguimiento de los casos prácticos que se planteen.

#### Actividades y fechas clave de la asignatura

El calendario lectivo es el dispuesto por la Universidad de Zaragoza; esto es, del 16 de septiembre de 2013 al 15 de enero de 2014.

Las fechas concretas de las actividades clave de la asignatura se fijarán y se publicarán con antelación suficiente informándose de ello a los estudiantes a través de la plataforma Moodle.

---

### Inicio

---

### Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

**El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...**

- 1:** Identificar, analizar y resolver los problemas planteados tomando decisiones y jugando un papel determinado en el seno del equipo
- 2:** Ser capaz de resolver casos extraídos de la vida real en los que se describan algunos elementos de las organizaciones que permiten establecer un diagnóstico así como proponer vías de soluciones.
- 3:** Elaborar una síntesis de los contextos descritos en las lecturas.

**4:** Resolver problemas/ejercicios y casos prácticos.

## **Introducción**

### **Breve presentación de la asignatura**

#### **Contenidos**

- 1. LA PRODUCCIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS.**
- 2. DECISIONES DE LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.**
- 3. DIMENSIÓN, CAPACIDAD Y OCUPACIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.**
- 4. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE.**
- 5. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES.**
- 6. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE RESTAURACIÓN.**
- 7. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.**
- 8. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE OCIO.**

El contenido completo del programa de la asignatura queda descrito en el apartado "Actividades y recursos"

---

## **Contexto y competencias**

---

### **Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura**

**La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

Objetivo fundamental:

Proporcionar al alumno conocimientos básicos para comprender y organizar los procesos productivos de las empresas turísticas.

#### **Contexto y sentido de la asignatura en la titulación**

La asignatura se engloba dentro del módulo Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos.

El conocimiento de las operaciones y procesos de producción en las diferentes empresas turísticas es fundamental para cualquier alumno que pretenda desarrollar su labor profesional dentro del sector turístico, abarcando desde agencias de viajes, empresas de transporte, de ocio, de alojamiento y también empresas de restauración.

#### **Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...**

- 1:** Competencias específicas:

- (CE3) Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- (CE5) Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- (CE6) Conocer los agentes turísticos
- (CE7) Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación
- (CE9) Empezar proyectos empresariales turísticos
- (CE13) Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas
- (CE23) Conocer y comprender los procedimientos operativos del ámbito de actuación de las empresas y actividades turísticas
- (CE25) Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico

## **2:**

Competencias transversales:

- (CT2) Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional, integrando los distintos campos de estudio 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.
- (CT6) Conocer los fundamentos y las metodologías científicas adecuadas.
- (CT7) Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
- (CT8) Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante
- (CT9) Iniciativa y espíritu emprendedor
- (CT10) Motivación por la calidad, la innovación y la responsabilidad social corporativa
- (CT11) Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motivar.

## **Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:**

La asignatura se imparte en el primer semestre del tercer curso de grado en turismo. Su aprendizaje es de gran importancia, ya que en este momento, el alumno ya puede ir perfilando sus inquietudes con respecto al mercado laboral; se trata de una asignatura eminentemente práctica, que pretende introducir al estudiante en el ámbito profesional de las empresas de transporte, las agencias de viajes, empresas de restauración, hoteles, etc., sobre todo en lo que se refiere al área funcional de dichas empresas.

---

## **Evaluación**

---

### **Actividades de evaluación**

**El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación**

#### **1:**

##### **Sistemas de evaluación**

El sistema de evaluación se ajustará a uno entre dos posibles: continua y global

## 1) Sistema de evaluación continua

Se aplicará por defecto a todos los alumnos, por lo que es conveniente su asistencia a clase de forma regular y participar en las prácticas, tareas y actividades programadas durante el curso.

La calificación final de la asignatura resultará de la suma ponderada de las siguientes actividades de evaluación:

- **Portafolio del estudiante:** Evaluación de un portafolio realizado por el estudiante, adjuntando todos los trabajos realizados: estudio de casos prácticos, ejercicios, lecturas. El estudiante confeccionará un portafolio con los trabajos propuestos por la profesora y lo entregará en las fechas que se indiquen previamente en la plataforma moodle. Se valorará el contenido, la presentación física, la originalidad, y la claridad en la exposición de las mismas. Para la valoración del portafolio será necesario entregar en plazo al menos un 80% de estas prácticas. La ponderación del portafolio será de un **30%** sobre la nota global.

- **Evaluación de contenidos teóricos:** Durante el semestre realizarán dos pruebas escritas individuales de evaluación de contenidos teóricos. Las fechas serán establecidas por la profesora al inicio del semestre. En dichas pruebas, el estudiante debe demostrar la correcta asimilación y comprensión de los contenidos teóricos expuestos en clase. La nota final de esta evaluación de contenidos teóricos será la resultante de la media aritmética de las dos pruebas realizadas. Si bien, para ser tenidas en cuenta en dicho cálculo será necesario que el estudiante obtenga un mínimo de 4,5 en cada una de ellas.

El resultado final de estas pruebas supondrá un **50%** de la nota global.

- **Trabajo en grupo:** Realización y exposición oral de un trabajo que aplique los conceptos estudiados en la asignatura en una empresa turística. (**20%**).

Es necesario alcanzar una **calificación mínima de 4,5 sobre 10 en cada uno de los apartados** anteriores para calcular la nota final y poder seguir con la evaluación continua.

## 2) Sistema de evaluación global

Aquellos estudiantes que opten por este sistema deberán realizar una prueba escrita individual en las fechas oficiales de exámenes de la Universidad de Zaragoza que supondrá el 100% de la calificación final. Esta prueba incluirá tanto los contenidos del programa teórico como los temas tratados en los trabajos prácticos.

En la convocatoria de **septiembre** la evaluación será **global**.

2

Tiempo de trabajo (en horas):

Asistencia a clases teóricas: 30

Asistencia a clases prácticas: 30

Asistencia a tutorías: 5

Trabajo autónomo del alumnado (problemas, preparación casos, etc.): 80

Realización de exámenes y presentación de trabajos: 5

Total de trabajo del estudiante: 150 (6 ECTS)

---

## Actividades y recursos

---

## Presentación metodológica general

**El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

### Metodología

Se pretende que el estudiante realice un aprendizaje de manera continuada fomentando la participación en las clases expositivas y a través de las actividades y trabajos prácticos que se realizarán a lo largo del semestre. También se valorará lo aprendido mediante la realización de los exámenes teóricos.

## Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

### 1: **Actividades y competencias relacionadas**

- Clase presencial y presentación de de trabajos de grupo (CE3, CE5, CE6, CE23, CT6, CT9, CT10, CT11)
- Taller-trabajo en grupo, resolución de casos prácticos (CE5,CE13,CE23,CE25, CT2, CT7)
- Trabajo en grupo (CT9,CT10,CT11)
- Prueba escrita de conocimientos y estudio teórico y práctico (Todas)

### 2: **BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

- Aguirre Sádaba, A (1992): Fundamentos de economía y administración de empresas, Madrid: Pirámide.
- Dorado, J. A.; Cerra, J. (1994): Manual de recepción y atención al cliente, Madrid: Síntesis.
- Figuerola Palomo, M. (1995): Economía para la gestión de las empresas turísticas (producción y comercialización), Madrid: Centro de estudios Ramón Areces.
- González Cobreros, M. A. (1998): Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes, Madrid: Síntesis.
- Sánchez Feito, J. M. (2000): Procesos de servicio en restauración, Madrid: Síntesis

## Planificación y calendario

### Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

#### PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

#### 1. LA PRODUCCIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS.

- 1.1. El subsistema de producción: concepto, elementos y relaciones.
- 1.2. La administración de la producción.
- 1.3. Programación de las actividades de producción en las empresas turísticas.

#### 2. DECISIONES DE LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.

- 2.1. Concepto de ubicación y factores que condicionan la localización de la empresa turística.

2.2. Modelos para la determinación de la localización óptima.

### **3. DIMENSIÓN, CAPACIDAD Y OCUPACIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.**

3.1. Definición de dimensión, capacidad y ocupación.

3.2. Aspectos de la dimensión empresarial.

3.3. Determinación de la dimensión óptima en las empresas turísticas.

3.4. Dimensión y ocupación: el apalancamiento operativo.

### **4. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE.**

4.1. Transporte aéreo.

4.2. Transporte por carretera.

4.3. Transporte ferroviario.

4.4. Transporte acuático.

### **5. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES.**

5.1. Concepto, regulación, clasificación y funciones.

5.2. Agencias de viaje minoristas.

5.3. Agencias de viaje mayoristas.

5.4. La agencia de viajes como intermediaria en la venta de transporte aéreo, ferroviario y terrestre.

5.5. La agencia de viajes como intermediaria en la venta de servicios de alojamiento y restauración.

5.6. La agencia de viajes como intermediaria en la venta de paquetes turísticos.

### **6. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE RESTAURACIÓN.**

6.1. Definición y clasificación.

6.2. Principios de la mise-en-place.

6.3. Procesos productivos en el desarrollo del servicio.

6.4. El departamento de cocina. Ubicación. Equipamiento. Planificación de tareas.

6.5. Economía y bodega. Procesos de compra, recepción y control, almacenamiento y distribución.

6.6. Gestión de stocks.

6.7. Los costes en restauración.

### **7. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.**

7.1. Concepto y tipos de empresas de alojamiento.

7.2. Características y objetivos de la empresa hotelera.

7.3. Organización del hotel. Cadenas hoteleras. Departamento de dirección.

7.4. El departamento de recepción. Reservas. Mostrador. Facturación y caja.

7.5. El departamento de conserjería.

7.6. Los departamentos de pisos y lencería-lavandería.

### **8. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE OCIO.**

La asignatura Operaciones y procesos de producción incluye 4 sesiones presenciales semanales que quedan distribuidas de la siguiente manera, de acuerdo con el calendario académico:

- 8 horas en septiembre
- 16 horas en octubre
- 16 horas en noviembre
- 10 horas en diciembre
- 10 horas en enero

De acuerdo con esto, se realiza la siguiente distribución de los temas:

1. Temas 1, 2 y 3 - Mes de septiembre
2. Temas 4 y 5 - Mes de octubre
3. Tema 6 - Mes de noviembre
4. Tema 7 - Mes de diciembre
5. Tema 8 + repaso general - Mes de enero

A través de la plataforma moodle se informará a los estudiantes de las fechas concretas para la presentación de los diferentes trabajos y actividades.

## **Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada**

- Dorado, J.A.. Manual de recepción y atención al cliente / Dorado J.A. y Cerra, J.. - 1994 Madrid: Síntesis
- Figuerola Palomo, Manuel. Economía para la gestión de las empresas turísticas. Vol. 2, (Producción y comercialización) / Manuel Figuerola Palomo Madrid : Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, D.L. 1995
- Fundamentos de economía y administración de empresas / dirección y coordinación Alfredo Aguirre Sádaba Madrid : Pirámide, D.L.1992
- González Cobreros, María de los Angeles. Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viaje. - 1998 Madrid: Síntesis
- Martín Rojo, Inmaculada. Dirección y gestión de empresas del sector turístico / Inmaculada Martín Rojo . 3a. ed. Madrid : Pirámide, D.L. 2009
- Sánchez Feito, J.M. Procesos de servicio en restauración . 2000 Madrid: Síntesis