

29124 - Operaciones y procesos de producción

Información del Plan Docente

Año académico	2017/18
Centro académico	177 - Escuela Universitaria de Turismo
Titulación	445 - Graduado en Turismo
Créditos	6.0
Curso	3
Periodo de impartición	Primer Semestre
Clase de asignatura	Obligatoria
Módulo	---

1. Información Básica

1.1. Introducción

Breve Presentación de la asignatura

La asignatura introduce al alumno en el subsistema de producción de las diferentes empresas turísticas. Se estructura en dos partes; la primera consta de contenidos generales, continuando con la primera aproximación a la empresa dada en la asignatura Organización y Administración de Empresas Turísticas; y una segunda parte en la que se analizan con detalle los procesos y operaciones de cada una de las tipologías de empresas del sector turístico:

PARTE I

- 1. LA PRODUCCIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS.**
- 2. DECISIONES DE LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.**
- 3. DIMENSIÓN, CAPACIDAD Y OCUPACIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.**

PARTE II

- 4. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE.**
- 5. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES.**
- 6. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE RESTAURACION.**

29124 - Operaciones y procesos de producción

7. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.

8. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE OCIO.

El contenido completo del Programa de la Asignatura del queda descrito en el Apartado 5.3.

1.2.Recomendaciones para cursar la asignatura

No existe ningún requisito previo necesario para cursar la asignatura, aunque resultará de utilidad haber cursado la asignatura de formación básica "Organización y Administración de Empresas Turísticas", así como contenidos explicados en Contabilidad y en Derecho Mercantil y Laboral Además. Al tratarse de una asignatura de carácter práctico, es necesaria la asistencia a clase para realizar mejor el seguimiento de los casos prácticos que se planteen.

1.3.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 profesional de trabajo dentro del sector turístico, abarcando desde agencias de viajes, empresas de transporte, de ocio, de alojamiento y también empresas de restauración.

1.4.Actividades y fechas clave de la asignatura

El calendario lectivo es el dispuesto por la Universidad de Zaragoza para el Curso 2017/2018

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.

2.Resultados de aprendizaje

2.1.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

29124 - Operaciones y procesos de producción

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.

2.2.Importancia de los resultados de aprendizaje

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.

3.Objetivos y competencias

3.1.Objetivos

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.

3.2.Competencias

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

29124 - Operaciones y procesos de producción

(CE7) Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación

(CE9) Emprender 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.

4.Evaluación

4.1.Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

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

1:

Sistemas de evaluación

29124 - Operaciones y procesos de producción

Para el correcto desarrollo y comprensión de la asignatura por parte del alumno, es conveniente la 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:

- Evaluación de contenidos teóricos: En el día y hora establecido por el centro se realizará una prueba escrita individual de evaluación de los contenidos explicados en clase. En dicha prueba, el estudiante debe demostrar la correcta asimilación y comprensión de los contenidos teóricos y prácticos expuestos en clase, por lo que constará de una parte teórica y una parte de ejercicios prácticos. La nota final de esta evaluación de contenidos será la resultante de la media aritmética de ambas partes. Si bien, para superar esta parte de la asignatura será necesario que el estudiante obtenga un mínimo de 5 sobre 10 en cada una de ellas.

El resultado final de esta prueba supondrá un **50%** de la nota global.

- Trabajo final asignatura: Realización y exposición oral de un trabajo individual que aplique los conceptos estudiados en la asignatura en una empresa turística. (**50%**). En este trabajo se valorará el contenido, la explicación, la presentación, la originalidad y la coherencia en la exposición de las ideas planteadas.

Es necesario alcanzar una calificación mínima de 5 sobre 10 en este apartado para calcular la nota final y poder hacer la media con la prueba escrita individual.

2

Tiempo de Trabajo (en horas):

Asistencia a clases teóricas: 30

Asistencia a Clases Prácticas: 30

Asistencia a tutorías: 5

Trabajo autónomo del alumno (Problemas, Preparación Casos, etc.): 80

Realización de Exámenes y Presentación de Trabajos: 5

29124 - Operaciones y procesos de producción

Total de Trabajo del Estudiante: 150 (6 ECTS)

5. Metodología, actividades, programa y recursos

5.1. 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. Finalmente, se valorará lo aprendido mediante la realización de una prueba escrita y un trabajo final aplicando lo aprendido a una empresa turística.

5.2. Actividades de aprendizaje

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

Actividades y competencias relacionadas

- Clase presencial y presentación 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)

5.3. Programa

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

PARTE I

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.

PARTE II

4. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE.

29124 - Operaciones y procesos de producción

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. Economato y bodega. Procesos de compra, recepción y control, almacenamiento y distribución.

29124 - Operaciones y procesos de producción

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. Procesos productivos en los distintos departamentos.

8. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE OCIO.

5.4. Planificación y calendario

Calendario de Sesiones presenciales y Presentación de Trabajos

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 (pudiendo variar en función de dicho calendario):

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:

29124 - Operaciones y procesos de producción

1. Temas 1, 2 y 3 - Mes de septiembre.
2. Temas 4 y 5 (hasta 5.5.) - Mes de octubre.
3. Tema 5 (continuación) y 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.

5.5. Bibliografía y recursos recomendados

[BB: Bibliografía básica / BC: Bibliografía complementaria]

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