

DIPLOMATURA DE TURISMO

1.- ASIGNATURA

Operaciones y Procesos de Producción

2.- PROFESOR

María Carmen Moreno Perdigón
Departamento de Economía y Dirección de Empresas

3.- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ASIGNATURA

Esta asignatura es de carácter troncal y se imparte en el primer semestre del Tercer curso de la Diplomatura en Turismo, con de un total de 6 créditos, de los cuales 4,5 son teóricos y 1,5 prácticos.

4.- PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

A) SINTÉTICO

PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN

- TEMA 1: Introducción: Operaciones y Procesos de Producción..
- TEMA 2: Las empresas de alojamiento y restauración
- TEMA 3: Las empresas de intermediación y otras actividades turísticas
- TEMA 4: Las decisiones en las operaciones y procesos turísticos

SEGUNDA PARTE: FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

- TEMA 5: Decisiones Estratégicas
- TEMA 6: Planificación y control de la producción.
- TEMA 7: La gestión de inventarios
- TEMA 8: Gestión de la calidad

TERCERA PARTE: OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS

- TEMA 9: Operaciones y Procesos de Producción en alojamientos y restauración
- TEMA 10: Operaciones y Procesos de Producción en la intermediación turística.
- TEMA 11: Operaciones y Procesos de Producción en empresas de oferta turística complementaria

B) AMPLIADO

PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN: OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

- 1.1. Definición y características de las operaciones y procesos de producción, con especial referencia a las empresas de servicios turísticos.
- 1.2. Objetivos y Estrategias del Sistema de Operaciones.
- 1.3. La productividad en el ámbito de los servicios
- 1.4. Los costes de la empresa turística

2. LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

- 2.1. Clasificación de la actividad turística alojativa
- 2.2. Organización de las empresas de alojamiento
- 2.3. Tipología de empresas de restauración
- 2.4. Organización de las empresas de restauración

3. LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN y OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA

- 3.1. Actividad de intermediación turística
- 3.2. Características y clasificación de las agencias de viajes
- 3.3. Oferta turística complementaria.

4. LAS DECISIONES EN LAS OPERACIONES Y PROCESOS TURÍSTICOS

- 4.1. El proceso de toma de decisiones en las operaciones
- 4.2. Toma de decisiones en ambientes de incertidumbre y riesgo
- 4.3. Tablas de decisión y árboles de decisión

SEGUNDA PARTE: FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

5. DECISIONES ESTRATÉGICAS

- 5.1. Estrategia del producto en los servicios turísticos
- 5.2. Estrategia de procesos y planificación de la capacidad
- 5.3. Estrategia tecnológica en los servicios turísticos
- 5.4. Estrategia de localización en el sector turístico
- 5.5. Estrategia de distribución física en operaciones del sector turístico
- 5.6. Estrategia de recursos humanos y diseño del trabajo

6. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

- 6.1. Planificación Agregada en el sector servicios
- 6.2. Programación en el sector servicios
- 6.3. Dirección de proyectos: PERT y CPM
- 6.4. Modelos de líneas de espera

7. LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

- 7.1. Funciones y costes de los inventarios
- 7.2. Modelos deterministas de gestión de inventarios
- 7.3. La ruptura de stocks y costes asociados. El stock de seguridad

8. GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 8.1. Concepto e importancia de la calidad en los servicios
- 8.2. La gestión de la calidad total
- 8.3. Herramientas para el control de calidad

TERCERA PARTE: OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS

9. OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN ALOJAMIENTOS y RESTAURACIÓN

- 9.1. Organización departamental de un hotel
- 9.2. Departamentos de Recepción y Conserjería
- 9.3. Departamentos de Pisos y Mantenimiento y servicios técnicos
- 9.4. Departamento de alimentación y bebidas

10. OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- 10.1. El producto turístico y las agencias de viajes
- 10.2. La agencia de viaje como intermediaria en los servicios de alojamiento y restauración
- 10.3. La agencia de viaje como intermediaria en los servicios de transporte turístico
- 10.4. La agencia de viaje como productora en la organización de viajes programados y profesionales

11. OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS DE OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA

- 11.1. Operaciones y procesos de producción en empresas de ocio
- 11.2. Operaciones y procesos de producción en empresas de transporte de viajeros

5.- BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA GENÉRICA

- Cuatrecasas Arbós, Ll. (2000): **Organización de la producción y dirección de operaciones. Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva.** Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid
- Domínguez Machuca, J.A. y otros (1995): **Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y en los servicios.** Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- Domínguez Machuca, J.A. y otros (1995): **Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y en los servicios.** Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- Fernández Sánchez, E. Y Vázquez Ordaz, C.J. (1993): **Dirección de la Producción. Fundamentos Estratégicos.** Ed. Civitas. Madrid.
- Fernández Sánchez, E. Y Vázquez Ordaz, C.J. (1994): **Dirección de la Producción. Métodos Operativos.** Ed. Civitas. Madrid.
- Heizer, J., Render, B. (1997): **Dirección de la Producción. Decisiones tácticas.** 4ª edición. Prentice Hall. Madrid.
- Heizer, J., Render, B. (1997): **Dirección de la Producción. Decisiones estratégicas.** 4ª edición. Prentice Hall. Madrid.
- Krajewski, L.J. y Ritzman, L.P. (2000): **Administración de operaciones. Estrategia y análisis.** Prentice Hall México.

BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA

- Albert Piñole, A. (1996): **Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes**. Editorial Síntesis. Madrid.
- Albert Piñole, A. (1999): **Gestión de Productos y Servicios de las Agencias de Viaje**. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.
- Bayón, F. y Martín, I. (2004): **Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico**. Editorial Síntesis. Madrid.
- Cerra, J.; Dorado, J.A.; Estepa, D.E. y García, P.E. (1996): **Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración**. Editorial Síntesis. Madrid.
- González, M.A. (1997): **Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes**. Editorial Síntesis. Madrid.
- González, L. y Talón, P. (2002): **Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos**. Editorial Síntesis. Madrid.
- Mestre, J. R. (1995): **Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera**. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.
- Senlle, A. y Bravo, O. (1995): **La Calidad en el Sector Turístico**. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.
- Vogeler, C y Hernández, E. (2000): **El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción**. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

6.- JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El objetivo global de esta asignatura es el de tener una visión de los conceptos fundamentales que se aplican en el ámbito de las operaciones y procesos de producción, enfocada a las empresas turísticas.

El programa se divide en tres partes: la primera de introducción; la segunda de fundamentos estratégicos y operativos; y la tercera, centrada en las operaciones y procesos de producción en las empresas turísticas.

La primera parte sirve de introducción a la asignatura ya que comienza con un tema que expone los conceptos más básicos de operaciones y procesos de producción, así como los objetivos y estrategias propios de este subsistema; seguidamente, en los temas 2 y 3, se centra en la descripción de las distintas tipologías de empresas que conforman el conjunto de actividades relacionadas con el turismo; y finalmente, el tema 4 está dedicado al proceso de toma de decisiones en la empresa.

En la segunda parte se profundiza en la adopción de decisiones dentro del Subsistema de Operaciones. Inicialmente se tratan las decisiones de carácter estratégico para, posteriormente, ocuparse de las decisiones de carácter operativo que más frecuentemente se pueden plantear en empresas que desarrollan su actividad dentro del sector turístico.

La tercera parte consta de tres temas, en los que se analizan más concretamente las operaciones y procesos de producción que se llevan a cabo en las empresas de alojamiento y restauración, las de intermediación y las que realizan otro tipo de actividad turística.

7.- MÉTODO DE EVALUACIÓN

a) Exámenes: Las dos primeras partes del programa serán evaluadas a través de exámenes teórico prácticos, tal como se detalla a continuación, lo que representará un 65% de la nota final de la asignatura. Además se atribuye un 5% de la nota final a la participación en clase y asistencia a charlas celebradas en el contexto del propio desarrollo de la asignatura.

- Parte 1: Examen tipo test sobre aspectos teóricos, prácticos o teórico-prácticos, correspondientes a los contenidos desarrollados en clase de esta parte.
- Parte 2: Examen teórico práctico, que contendrá ejercicios y preguntas de respuesta corta sobre los temas de esta parte desarrollados en clase.

b) Trabajos: La Parte 3 del programa de esta asignatura se evaluará a través de un trabajo que deberán realizar los alumnos con carácter obligatorio. Al comienzo de las clases se les indicará la fecha límite para su entrega, tras la cual se comunicará la fecha en que deberá ser expuesto en clase. Su contenido y exposición en clase se valorará con un 30% de la nota final de la asignatura, valorándose además la asistencia a las exposiciones de dichos trabajos y la participación activa en los debates que los mismos originen.

8.- HORARIO DE TUTORÍAS

(despacho nº 14 del Departamento de Economía y Dirección de Empresas, en la 2ª planta de este edificio)