

Curso : 2018/19

## **29124 - Operaciones y procesos de producción**

### **Información del Plan Docente**

<b>Año académico:</b>	2018/19
<b>Asignatura:</b>	29124 - Operaciones y procesos de producción
<b>Centro académico:</b>	177 - Escuela Universitaria de Turismo
<b>Titulación:</b>	445 - Graduado en Turismo
<b>Créditos:</b>	6.0
<b>Curso:</b>	3
<b>Periodo de impartición:</b>	Primer Semestre
<b>Clase de asignatura:</b>	Obligatoria
<b>Módulo:</b>	---

### **Información Básica**

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

#### **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.

#### **Competencias y resultados de aprendizaje**

# Competencias

## Competencias básicas y generales:

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CG1 - Conocer los fundamentos y las metodologías científicas adecuadas.

CG3 - Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante.

CG4 - Iniciativa y espíritu emprendedor.

CG5 - Motivación por la calidad, la innovación y la responsabilidad social corporativa.

CG6 - Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motivar, de conformidad con los principios de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, accesibilidad universal de las personas con discapacidad y con los valores democráticos propios de una cultura de la paz.

## 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) 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.

## Resultados de aprendizaje

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.

## 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.

## Evaluación

### Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

#### Sistemas de evaluación

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las actividades de evaluación que se explican a continuación, pudiendo elegir entre las dos modalidades: evaluación continua y evaluación global.

##### 1. Sistema de evaluación continua

Para poder seguir el curso mediante esta modalidad se exige la participación activa del estudiante.

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

**a) Trabajo final asignatura (40%):** Realización y exposición oral de un trabajo (por parejas) que aplique los conceptos estudiados en la asignatura en una empresa turística. En este trabajo se valorará el contenido, la explicación, la presentación, la originalidad y la coherencia en la exposición de las ideas planteadas.

**b) Evaluación de contenidos teóricos (50%):** una vez finalizado el temario, y antes de comenzar las exposiciones de los trabajos, se fijará una fecha para la realización de una prueba escrita individual. En esta prueba el estudiante debe demostrar la correcta asimilación y comprensión de los contenidos que componen la asignatura.

**c) Ejercicios y pruebas prácticas (10%):** actividades correspondientes a los temas teóricos y que se realizarán en clase.

Para que las actividades y los trabajos puedan evaluarse, es necesario que la entrega se realice en el **tiempo y forma** que se indique en cada caso.

##### 2. Sistema de evaluación global

a) Aquellos estudiantes que opten por este sistema deberán realizar en el día y hora establecido por el centro una prueba escrita individual **(100%)**. En dicha prueba, el estudiante debe demostrar la correcta asimilación y comprensión de los contenidos teóricos y prácticos que componen la asignatura, 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.

b) Aquellos estudiantes que hayan optado por la modalidad de evaluación continua, pero no la hayan superado, pasan a realizar este sistema de evaluación global, aunque con la siguiente particularidad:

- prueba escrita 60%
- trabajo final de la asignatura 40% (se guarda la nota del trabajo realizado)

### **Segunda convocatoria:**

Los estudiantes que no superen la asignatura en la primera convocatoria deberán realizar un examen en las fechas previstas por la Universidad, siguiendo las normas establecidas en el apartado anterior de evaluación global a).

## **Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos**

### **Presentación metodológica general**

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

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.

### **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)

## **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.

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.

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.

## **Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave**

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:

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.

El calendario lectivo es el dispuesto por la Universidad de Zaragoza para el Curso 2018/2019

## **Bibliografía y recursos recomendados**