

DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

Curso 2011/2012

(Código: 65032092)

1. PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura "Dirección de las operaciones en alojamiento y restauración", se imparte en el segundo curso del plan de estudios del Grado de Turismo. Se trata de una asignatura de formación obligatoria con una carga lectiva de 6 créditos ECTS, lo que equivale a 150 horas.

El objetivo de esta materia es conocer los procesos más generales y necesarios para el funcionamiento de empresas del ámbito turístico en general.

Asimismo, esta materia permitirá al estudiante identificar los procesos clave en la gestión de empresas turísticas y conocer las herramientas para trabajar en la mejora continua de los mismos.

2. CONTEXTUALIZACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS

Esta asignatura forma parte de la Materia "Gestión de alojamientos y restauración" del Plan de estudios del Grado de Turismo.

Se imparte en el cuarto cuatrimestre, por lo que el estudiante ya ha adquirido los conocimientos básicos del sector turístico y de la gestión de empresas para poder abordar el estudio de los procesos operativos de las mismas. De esta manera se abordan las áreas competenciales de la materia indicadas en la Memoria del Título del Grado de Turismo.

3. REQUISITOS PREVIOS REQUERIDOS PARA CURSAR LA ASIGNATURA

El alumno de segundo curso que haya estudiado las asignaturas conforme al orden temporal establecido en el plan de estudios, ya habrá adquirido los conocimientos necesarios por lo que no se establecen requisitos previos.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El alumno, al finalizar el estudio de la asignatura, deberá ser capaz de:



- Obtener una visión clara sobre el importante papel que desempeña el subsistema de operaciones en la Empresa.
- Profundizar en el conocimiento táctico y operativo de la gestión de operaciones en las empresas turísticas.
- Identificar las peculiaridades de la gestión de las operaciones de las empresas de servicios.
- Utilizar las herramientas básicas de la Dirección de las Operaciones para lograr sus objetivos en las áreas de Personal, Planta, Procesos y Planificación.
- Conocer los diferentes modelos de mejora de la calidad aplicables al sector.

5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

Programa:

1. Introducción
2. La gestión de las empresas de servicios turísticos
3. Los servicios turísticos y la producción
4. La productividad en los servicios turísticos
5. Recursos humanos
6. La previsión de ventas
7. Decisiones sobre capacidad
8. La distribución en planta
9. La localización de empresas turísticas
10. La gestión de la calidad total

6. EQUIPO DOCENTE

- [VICTORIA FERNANDEZ DE TEJADA MUÑOZ](#)
- [IRENE SAAVEDRA ROBLEDO](#)

7. METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

La metodología utilizada en la asignatura a lo largo del cuatrimestre, plantea un desarrollo progresivo y paralelo de los contenidos teóricos y, de la realización de actividades que permitan la aplicación de dichos contenidos a la práctica.

El estudiante dispondrá de un curso virtual donde podrá contactar con un tutor y con el equipo docente, así como acceder a las PEC.

A esta asignatura le corresponden 6 ECTS, lo que implica 150 horas de trabajo, que se repartirán de la siguiente manera:

- Trabajo autónomo del estudiante: El estudiante repartirá su tiempo entre:
 - Estudio de los contenidos teóricos (lectura del temario, asimilación de contenidos, etc.)
 - Desarrollo de actividades prácticas con carácter presencial (en las tutorías presenciales las propuestas por los tutores) o en línea, consistentes en la realización de las pruebas de evaluación en la plataforma virtual
 - Resolución de los diferentes ejercicios
 - Preparación de las pruebas presenciales y realización de las mismas
- Trabajo del estudiante mediante interacción con profesores de la sede central, tutores, y resto de



estudiantes: Se realizará a través de :

- Participación en los foros del curso virtual
- Planteamiento de cuestiones al profesorado en los horarios de tutoría establecidos en la Sede Central
- Participación en las actividades en grupo organizadas por los tutores de los centros asociados.

8.EVALUACIÓN

El estudiante podrá optar por dos modalidades de evaluación:

-Con evaluación continua , en cuyo caso la calificación final incluirá el resultado de la Prueba Presencial (examen) más la nota media de las pruebas de evaluación continua hasta un máximo de 1 punto (siempre que en el examen presencial se obtenga un 4.5).

-Sin tener evaluación continua, siendo la calificación de la prueba presencial la calificación final.

Para superar la asignatura es imprescindible alcanzar la calificación final de cinco puntos.

Tipos de Pruebas y Modelos de examen

1. Pruebas presenciales.

Son pruebas objetivas (tipo test) que se contestan en una hoja de lectura óptica. Cada examen consta de veinte preguntas en las que sólo una de las respuestas posibles es correcta. Cada pregunta bien contestada suma 0,5 puntos; las mal contestadas restan 0,15 puntos, mientras que las no contestadas no puntúan.

2. Pruebas de evaluación continua.

Las Pruebas de Evaluación Continua (PEC)se definirán en el curso virtual.

El resultado de estas pruebas tendrán un valor máximo de 1 punto y, para tomarlo en cuenta, será preciso obtener como mínimo una calificación de 4.5 sobre 10 en la Prueba Presencial.

9.BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

DECISIONES ESTRATÉGICAS PARA LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS Y TURÍSTICAS

Huertas García, Rubén

Domínguez Galcerán, Rosa

PUBLICACIONES I EDICIONES DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA (2008)

ISBN: 9788447532629

El libro puede adquirirse online a través del siguiente enlace:

<http://www.publicacions.ub.edu/ficha.asp?codi=06927>

Teléfono de la editorial: 934035442



Email: comercial.edicions@ub.edu

10. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

11. RECURSOS DE APOYO

El estudiante contará con los siguientes medios de apoyo:

- Curso virtual : la asignatura está virtualizada en la plataforma ALF, donde el estudiante tendrá acceso a la información de esta guía, foros por contenidos, PEC, etc. También podrá entrar en contacto con otros estudiantes, tutores y el Equipo Docente.
- WEB de la asignatura : se recomienda visitarla para acceder a la información actualizada de la asignatura.
- Biblioteca UNED: el estudiante puede acceder a las diferentes bibliotecas de la UNED, situadas en los centros asociados y en el sede central. El catálogo se puede consultar on line.

12. TUTORIZACIÓN

La tutorización se llevará a cabo tanto por parte de los tutores como por el Equipo Docente de la asignatura.

1. Equipo Docente (profesores Sede Central)

El horario de atención al estudiante será:

- Los miércoles lectivos de 16h a 20 h, en el teléfono 91 398 82 72

Asimismo, el estudiante podrá plantear sus dudas en el foro del Equipo Docente del curso virtual.

El número de fax del departamento es el 91 398 63 44

2. Tutores (Centros Asociados y curso virtual)

Los tutores de apoyo en red (TAR) atenderán sus dudas en el curso virtual a lo largo del cuatrimestre.

Los tutores de los centros asociados les informarán de sus horarios de atención una vez comenzado el curso.

