

23-24

GRADO EN TURISMO
SEGUNDO CURSO

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

CÓDIGO 65032092

UNED

23-24

**DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN
ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
CÓDIGO 65032092**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR LA
ASIGNATURA
EQUIPO DOCENTE
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
TUTORIZACIÓN EN CENTROS ASOCIADOS
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONTENIDOS
METODOLOGÍA
SISTEMA DE EVALUACIÓN
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Nombre de la asignatura	DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
Código	65032092
Curso académico	2023/2024
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
Título en que se imparte	GRADO EN TURISMO
Curso	SEGUNDO CURSO
Periodo	SEMESTRE 2
Tipo	OBLIGATORIAS
Nº ETCS	6
Horas	150.0
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

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.

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

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES 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.

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos	VICTORIA FERNANDEZ DE TEJADA MUÑOZ (Coordinador de asignatura)
Correo Electrónico	vfernandez@cee.uned.es
Teléfono	91398-8272
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
Nombre y Apellidos	MARIA DOLORES LOPEZ LOPEZ
Correo Electrónico	mdlopez@cee.uned.es
Teléfono	91398-6385
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

1. Equipo Docente (profesores Sede Central)

El **horario de atención** al estudiante será:

Los martes lectivos de 10h a 14 h, en el teléfono 91 398 82 72 / 63 85

Email: vfernandez@cee.uned.es

Dirección postal:

Victoria Fdez. de Tejada (despacho 1.37B)

M^a Dolores López López (despacho 1.37B)

Departamento de Organización de Empresas. Facultad de C.C. Económicas y empresariales

P^o senda del rey nº 11

28040 MADRID

Asimismo, el estudiante podrá plantear sus dudas en el FORO CONSULTAS GENERALES del curso virtual.

2. Tutores (Centros Asociados y curso virtual)

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

TUTORIZACIÓN EN CENTROS ASOCIADOS

En el enlace que aparece a continuación se muestran los centros asociados y extensiones en las que se imparten tutorías de la asignatura. Estas pueden ser:

- Tutorías de centro o presenciales:** se puede asistir físicamente en un aula o despacho del centro asociado.
- Tutorías campus/intercampus:** se puede acceder vía internet.

Consultar horarios de tutorización de la asignatura 65032092

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

Competencias genéricas:

- Competencia de gestión, planificación, capacidad de aprendizaje y trabajo individual (CG1.1)
- Aplicación de los conocimientos a la práctica (CG1.2)
- Competencias de expresión y comunicación en español, inglés y, en su caso, en otras lenguas modernas (CG 2.1)

Competencias específicas:

- Identificar los procesos operativos en empresas turísticas (CE11)
- Evaluar alternativas de planificación. dirección y control de empresas turísticas, así como

saber tomar decisiones estratégicas (CE13)

- Desarrollar habilidades de aprendizaje para emprender estudios posteriores en el ámbito del turismo con un alto grado de autonomía (CE16)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

- Entender el concepto de la gestión de empresas turísticas desde la perspectiva de la función de producción.
- Destacar la calidad y las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico como estrategia para conseguir ventajas competitivas.
- Identificar las respuestas que debe dar la planificación de la producción, destacando la importancia de la localización de las instalaciones y de la capacidad productiva de este tipo de empresas.
- Identificar los principales modelos en la gestión del aprovisionamiento en la empresa turística.
- Identificar las operaciones necesarias para responder al objetivo de la empresa.
- Aplicar los principales sistemas, modelos y métodos de gestión de la calidad a las operaciones de la empresa turística.

CONTENIDOS

TEMA 1. Fundamentos en operaciones

1. Concepto e importancia del sistema de operaciones.
2. La estrategia de la empresa y la estrategia de operaciones: los objetivos de operaciones
3. La importancia del coste en operaciones: cálculo del umbral de rentabilidad.
4. Caso Mac Donald.

TEMA 2. Selección y diseño de productos y procesos de producción

1. Una revisión previa al concepto de producto
2. Ciclo de vida del producto
3. Metodología del diseño de productos
4. Los tipos de procesos de producción
5. La distribución en planta (lay-out)
6. Caso Pizzerías López

TEMA 3. Decisiones de capacidad y localización

1. Capacidad de producción
2. Decisiones de localización
3. Factores que influirán en las decisiones de localización
4. Cuestiones específicas para la localización de empresas de servicios
5. Caso de ubicación de un hotel rural

TEMA 4. Planificación y programación de la producción y proyectos

1. Planificación de la programación
2. Herramientas para la programación de la producción o proyectos
3. La programación lineal
4. Método PERT y diagramas GANTT
5. Caso de programación del Campeonato Europeo de Atletismo al aire libre en Almería

TEMA 5. Fundamentos en agencias de viajes

1. Introducción
2. Funciones de las agencias de viajes
3. Clasificación de las agencias de viajes
4. Organización de las agencias de viajes
5. Principios para la planificación y gestión en una agencia de viajes
6. Análisis de caso: historia de viajes Halcón

TEMA 6. Gestión de la oferta de productos turísticos en una agencia de viajes

1. Gestión de la oferta de productos de alojamiento y restauración
2. Gestión del transporte aéreo
3. Gestión del transporte terrestre y acuático
4. Gestión de productos diversos
5. Estudio de caso: diseño de un paquete turístico

TEMA 7. Introducción a las actividades hoteleras

1. Introducción a la industria hotelera en España
2. Definición de alojamiento turístico
3. Características de la oferta y demanda hotelera
4. Clasificación hotelera
5. Propiedad y administración de un hotel

6. Principales actividades de un hotel
7. Relación con agencias de viajes y otros operadores: contratos
8. Estructura organizativa del hotel: departamentos
9. La dirección del hotel.
10. El departamento de alojamiento
11. El departamento de alimentación y bebidas
12. Otros departamentos
13. Modelo de gestión por procesos en un hotel
14. Introducción a la calidad en las empresas hoteleras
15. Innovación en las empresas hoteleras
16. Actividad relacionada con el capítulo: "Hotel paraíso cine"

TEMA 8. Operaciones y procesos de producción en restauración

1. Introducción
2. Estructuración de un restaurante
3. La cocina y sala
4. El departamento de compras, economato y bodega

TEMA 9. La gestión de personas

METODOLOGÍA

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 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 prácticos
- 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.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen	Examen de desarrollo
Preguntas desarrollo	5
Duración del examen	120 (minutos)
Material permitido en el examen	

Calculadora no programable

Criterios de evaluación

La calificación mínima para alcanzar el aprobado es de cinco puntos, siendo el valor de cada pregunta de 2 puntos

% del examen sobre la nota final	0
Nota del examen para aprobar sin PEC	5
Nota máxima que aporta el examen a la calificación final sin PEC	10
Nota mínima en el examen para sumar la PEC	4,5

Comentarios y observaciones

El examen consta de **cinco preguntas**, consistiendo una de ellas en la resolución de un ejercicio práctico, a desarrollar en un espacio limitado a tal efecto. Se pretende con ello que el estudiante aprenda a sintetizar las ideas más importantes y sepa expresarlas con claridad, debiendo contestar única y exclusivamente a lo que se le pregunta. En ningún caso se corregirá otra hoja adjuntada por el alumno.

Es importante insistir en la realización de las pruebas de autoevaluación (incluidas en el curso virtual), a medida que vamos avanzando en el estudio como medida de refuerzo de lo ya aprendido y como sistema de retroalimentación

PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC?	Si
Descripción	

Se realizarán dos Pruebas de Evaluación Continua (PECs) en el curso virtual (plataforma ALF). El estudiante interesado en la evaluación continua tendrá que realizar las pruebas en las fechas indicadas (no se admitirán pruebas entregadas fuera de fecha):

Primera Prueba: Capítulos del 1 al 5. Realización en ABRIL.

Segunda Prueba: Capítulos del 6 al 9. Realización en MAYO.

LAS FECHAS SE CONFIRMARAN EN EL CURSO VIRTUAL

Las PEC tendrán una duración de una hora y consistirán en 20 preguntas tipo test repartidas entre todos los conceptos que abarcan los capítulos implicados en la prueba, cada pregunta tendrá solo una respuesta correcta a elegir entre cuatro alternativas.

El estudiante solo tendrá un intento para realizar la prueba, por tanto no deberá abrirla hasta que no esté seguro de que va a realizarla (y siempre dentro del periodo establecido).

Criterios de evaluación

Las preguntas bien contestadas sumaran 0.5 puntos, las mal contestadas restarán 0.13 y las preguntas no contestadas no puntúan.

Ponderación de la PEC en la nota final 10%

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

El resultado de estas pruebas (la media de ambas) ponderará el 10% en la nota final (hasta un máximo de 1 punto) y, **para su consideración será preciso obtener una calificación de 4.5 sobre 10 en el examen presencial.** Solo se computaran las PECs a aquellos estudiantes que hayan realizado las dos pruebas.

La nota media de las PEC se guardará hasta septiembre.

Ejemplo:

Si un estudiante obtiene un 8 en la 1ªPEC y un 10 en la 2ªPEC, su nota media de las PECs será un 9.

a) Si obtiene en el examen un 7, su nota final será $7 + 10\% \text{ de } 9 = 7 + 0.9 = 7.9$

b) Si obtiene en el examen un 4, su nota final será SUSPENSO (4)

c) Si obtiene en el examen un 4.5, su nota final será $4.5 + 10\% \text{ de } 9 = 4.5 + 0.9 = 5.4$

OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? No

Descripción

Criterios de evaluación

Ponderación en la nota final

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

El estudiante puede optar por la evaluación continua (PECs + examen) o realizar solo el examen, en función de eso la nota final se obtendrá:

- SIN EVALUACIÓN CONTINUA (sin PECs)

La calificación obtenida en el examen presencial (sobre 10) será la nota final de la asignatura.

La nota mínima para aprobar es un 5 sobre 10.

- CON EVALUACIÓN CONTINUA (con PECs)

La nota media de las PECs ponderará el 10% en la nota final (hasta un máximo de 1 punto) y, para su consideración será preciso obtener una calificación de 4.5 sobre 10 en el examen presencial. Solo se computaran las PECs a aquellos estudiantes que hayan realizado las dos pruebas.

La nota final mínima para aprobar es un 5 sobre 10.

IMPORTANTE:

La mayor nota final que puede consignarse en el expediente del estudiante es un 10.

Para optar a la matrícula de honor en la asignatura, será necesario tener un mínimo de 9,5 en el examen y 9 en la media de las PEC.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

MATERIAL BASICO

Operaciones y gestión de empresas turísticas

Autor: Juan Carlos Pérez Mesa Año de publicación: 2016

El libro puede adquirirse **online** a través del siguiente enlace:

<http://www.diegomarin.net/ual/es/empresa-y-gestiOn/812-operaciones-y-gestion-de-empresas-turisticas-9788416642229.html>

Junto al manual, en el curso virtual se facilitará un cuaderno de **ejercicios OBLIGATORIOS** para mejorar el estudio y comprensión de la materia.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

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.

- **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 online.

-**Webgrafía**:

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736169169&menu=ultiDatos&idp=1254735576863#:~:text=La%20actividad%20tur%C3%ADstica%20alcanz%C3%B3%20los,%2C4%25%20del%20empleo%20total.

https://politica.elpais.com/politica/2017/08/01/actualidad/1501609534_879033.html

<http://www2.unwto.org/es>

<http://www.ictes.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio>

<https://www.elindependiente.com/economia/2017/06/08/la-economia-espanola-se-entrega-al-boom-del-turismo-un-16-del-pib-depende-del-sector/>

http://www.elpais.com/articulo/economia/crisis/paises/arabes/ayuda/turismo/Espana/elpepueco/20110222elpepueco_4/Tes

http://www.hosteltur.com/166900_crisis-turistica-empezo-espana-mucho-antes.html

<http://www.rtve.es/alacarta/videos/informe-semanal/informe-semanal-2011-56-millones/1193823/>

<http://blog.iese.edu/martinezabascal/2014/02/06/datos-de-turismo-en-espana-como-ha-afectado-la-crisis/>

http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1995-24292

IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.