

24-25

GRADO EN TURISMO  
SEGUNDO CURSO

# GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



## DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

CÓDIGO 65032092

Ambito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



A95B84513C4C82EF300539E3C2BDD5F8

uned

**24-25**

**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  
IGUALDAD DE GÉNERO

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



AG5BB84513C4C82EF300539E3C2BDD5F8

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN
CÓDIGO	65032092
CURSO ACADÉMICO	2024/2025
DEPARTAMENTO	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
TÍTULO EN QUE SE IMPARTE	GRADO EN TURISMO
CURSO	SEGUNDO CURSO
PERIODO	SEMESTRE 2
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	PABLO FRANCISCO DOUCET SANCHEZ
Correo Electrónico	pf.doucet@cee.uned.es



Teléfono  
Facultad  
Departamento

FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
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<sup>a</sup> Dolores López López (despacho 1.37B)

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

P<sup>o</sup> 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)

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



AG5BB4513C4C82EF300539E3C2BDD5F8

**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

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



A95B84513C4C82EF300539E3C2BDD5F8

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	4
Duración del examen	90 (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 2.5 puntos

% del examen sobre la nota final	100
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 **cuatro preguntas**, teóricas y prácticas. Todas ellas se deben contestar ajustándose al contenido del material básico (obligatorio) de la asignatura. **Cada pregunta se debe constar en el espacio señalado a tal efecto en el enunciado del examen. 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.**

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



AG5B84513C4C82EF300639E3C2BDD05F8

**PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)**

¿Hay PEC? Si

Descripción

Se realizará una Prueba de Evaluación Continua (PEC) en el curso virtual. Las instrucciones y criterios de evaluación se publicarán en el curso virtual.

**Realización en MAYO.**

**LA FECHA SE CONFIRMARÁ EN EL CURSO VIRTUAL**

Criterios de evaluación

Se publicarán en el curso virtual.

Ponderación de la PEC en la nota final 10%

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

El resultado de esta prueba 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.**

**La nota de la PEC se guardará hasta septiembre.**

**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?**

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



A95B84513C4C82EF300539E3C2BDD5F8

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

**- SIN EVALUACIÓN CONTINUA (sin PEC)**

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 PEC)**

La nota de la PEC 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.

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

El libro podrá adquirirse en formato electrónico.

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:**

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



AG55884513C4C82EF300539E3C2BDD5F8

[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://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](https://politica.elpais.com/politica/2017/08/01/actualidad/1501609534_879033.html)

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

<https://www.icte.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.elpais.com/articulo/economia/crisis/paises/arabes/ayuda/turismo/Espana/elpepueco/20110222elpepueco_4/Tes)

[https://www.hosteltur.com/166900\\_crisis-turistica-empezo-espana-mucho-antes.html](https://www.hosteltur.com/166900_crisis-turistica-empezo-espana-mucho-antes.html)

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

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

[https://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?id=BOE-A-1995-24292](https://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.

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



A95B84513C4C82EF300539E3C2BDD5F8