OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS
(2017-18)

DATOS GENERALES

Código 23528

Créditos ECTS 6

Departamentos y áreas

Departamento	Área	Dpt. Resp.	Dpt. Acta
ORGANIZACION DE EMPRESAS	ORGANIZACION DE EMPRESAS	SÍ	SÍ

Estudios en que se imparte

GRADO EN TURISMO

DOBLE GRADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Contexto de la asignatura

Los estudiantes se inician en esta asignatura en cuestiones relacionadas con las actividades que se desarrollan en el subsistema de producción de las empresas que ofrecen servicios turísticos. De esta forma, los objetivos básicos de la asignatura son:

a) Familiarizarse con las tareas de producción que suceden en el sector del alojamiento, intermediación turística y restauración.

b) Ser capaces de calcular los costes operativos en los que incurren las empresas turísticas para producir sus servicios.

Esta asignatura estaría enmarcada dentro del perfil empresarial de los estudiantes de turismo. En cuanto a la coordinación de esta asignatura dentro de la estructura académica del grado, la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción profundiza en conceptos expuestos en la asignatura de Fundamentos de Economía de la Empresa y desarrollará tópicos que los estudiantes necesitarán conocer para aprovechar en mayor grado las asignaturas de Dirección Estratégica de Empresas Turísticas, Estrategias de Crecimiento de las Empresas Turísticas, Gestión de la Calidad, Tendencias e Innovación en el Sector Hotelero y Agencias de Viajes e Intermediación en el Mercado Turístico.

OBJETIVOS

Objetivos específicos aportados por el profesorado (2017-18)

1. Reconocer los principales agentes turísticos.
2. Dirigir y gestionar los principales tipos de organizaciones turísticas.
3. Conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento.
4. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de la restauración.
5. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de las empresas de intermediación turística.
6. Motivación por la calidad.
7. Sensibilidad hacia temas medioambientales.

CONTENIDOS

Contenidos teóricos y prácticos (2017-18)

TEMA 1: LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA

1.- La producción en las empresas de servicios.

2.- El sistema de producción en la empresa turística: concepto, elementos y relaciones.

3.- La administración de la producción.

4.- El control de la producción.

TEMA 2: LA INFLUENCIA DE LOS CONCEPTOS FÍSICOS EN LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1.- La localización de la empresa turística.

2.- Modelos para la determinación de la localización óptima.

3.- Dimensión, capacidad y ocupación en las empresas turísticas.

4.- El grado de apalancamiento operativo.

TEMA 3: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ACTIVIDADES TURÍSTICAS

1.- Concepto de calidad y su importancia para la competitividad.

2.- Gestión integral de la calidad.

3.- Los costes de la calidad y de la no-calidad.

4.- El proceso de certificación de la calidad.

5.- Certificaciones de gestión medioambiental.

TEMA 4: PROCESOS PRODUCTIVOS EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO (I): LA GESTIÓN DE RESERVAS

1.- Formas de explotación y operaciones y procesos productivos de un hotel.

2.- Gestión de reservas: Organización, funciones e instrumentos de trabajo.

3.- Previsiones. El *overbooking*.

4.- El *yield management*.

TEMA 5: PROCESOS PRODUCTIVOS EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO (II): FRONT-OFFICE, BACK-OFFICE Y PISOS.

1.- Front-Office: el *check-in,* la estancia y el *check-out*.

2.- Back-Office: facturación a contado y a crédito.

3.- Back-Office: mano corriente, balance de producción y caja.

4.- Pisos: organización y funciones.

TEMA 6: PROCESOS PRODUCTIVOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1.- Las agencias de viajes: concepto y clasificación.

2.- El producto de las agencias de viajes.

3.- Las operaciones de producción en las agencias de viajes.

4.- La interrelación entre agencias de viajes y el resto de empresas turísticas.

5.- Procesos de la producción y programación de un paquete turístico.

TEMA 7: PROCESOS PRODUCTIVOS EN EMPRESAS RESTAURACIÓN

1.- Los costes en restauración: definición, clasificación y estructura.

2.- El escandallo. Cálculo y análisis de los consumos.

3.- Determinación precios de venta.

4.- *Menu engineering*.

5.- El departamento de F&B.

TEMA 8: GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS

1.- Funciones del economato y la bodega.

2.- Operaciones y procesos en la función de compras.

3.- Los inventarios: objetivos, tipos y administración.

EVALUACIÓN

Instrumentos y criterios de Evaluación 2017-18

MÍNIMOS: en la evaluación continua se ha de obtener como mínimo 2 puntos para poder aprobar la asignatura en la convocatoria de JUNIO.

RECUPERACIÓN: Los estudiantes que no realicen la evaluación continua, que habiéndola realizado no hayan obtenido una calificación mínima de 2 puntos, o que habiendo realizado la prueba de junio hayan suspendido la asignatura, deberán realizar la prueba de julio/diciembre de RECUPERACIÓN. En caso de recuperación, el examen final constará de un test cuyo valor es de 5 puntos y una prueba práctica cuyo valor será también de 5 puntos. No habrá mínimo en ninguna de las partes.

En caso de que el estudiante tenga que realizar **la prueba de recuperación de JULIO/DICIEMBRE** y haya realizado la evaluación continua durante el curso, puede optar por:

a) Realizar solo el test de Julio/Diciembre y guardarse su nota de evaluación continua si y solo si su nota de evaluación continua es igual o superior a 2 puntos.

b) Renunciar a su nota de evaluación continua y realizar el test y la práctica de Julio/Diciembre para poder subir su nota de evaluación continua. **Este caso será SIEMPRE aplicable a todos los estudiantes cuya nota de evaluación continua sea inferior a 2 puntos. En este caso, se permite recuperar el 100% de la asignatura.**

Tipo	Criterio	Descripción	Ponderación
EXAMEN FINAL	Examen escrito tipo test de todos los temas de la asignatura.	PRUEBA FINAL	50
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	Se realizarán 3 pruebas consistentes en la resolución de problemas de cada una de las áreas operativas.	PRUEBAS PARCIALES ESCRITAS	50