

## TITULACIÓN: GRADO EN TURISMO

### DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Nombre: Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas II  
Curso 3º: Semestre: 2º

Tipo:  Formación Básica                      X Obligatoria                       Optativa  
Créditos totales (LRU / ECTS): 6                      Año del Plan de Estudio: 2009

### DESCRIPTORES

Organización de los procesos de producción de operaciones turísticas en las empresas de intermediación, haciendo especial hincapié en las agencias de viajes y en la prestación de servicios llevada a cabo por los guías turísticos.

### OBJETIVOS

Ofrecer a los alumnos formación teórica y práctica sobre el proceso de Dirección y Gestión de la Producción/Operaciones a nivel estratégico en el ámbito de la empresa turística.

Desde el punto de vista teórico, partiendo de la definición de la Estrategia de Operaciones se profundizará en los objetivos del área y en las Decisiones Estratégicas de Operaciones así como en las nuevas tendencias en la disciplina en un contexto internacional.

Desde el punto de vista práctico se abordarán una serie de técnicas que apoyen el proceso de adopción de las distintas Decisiones de Operaciones.

Los alumnos deberán conocer en profundidad el proceso de adopción de decisiones en el área de Operaciones a nivel estratégico, así como aprender a seleccionar, utilizar, aplicar e interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas objeto de estudio.

### COMPETENCIAS

#### Competencias transversales genéricas

- Capacidad de análisis y síntesis (Se entrena de forma moderada)
- Capacidad de organizar y planificar (Se entrena de forma intensa)
- Conocimientos generales básicos (Se entrena de forma moderada)
- Solidez en los conocimientos básicos de la profesión (Se entrena de forma moderada)
- Comunicación oral en la lengua nativa (Se entrena débilmente)
- Comunicación escrita en la lengua nativa (Se entrena de forma moderada)
- Conocimiento de una segunda lengua (Se entrena débilmente)
- Habilidades elementales en informática (Se entrena débilmente)
- Habilidades para recuperar y analizar información desde diferentes fuentes (Se entrena de forma moderada)
- Resolución de problemas (Se entrena de forma intensa)
- Toma de decisiones (Se entrena de forma intensa)
- Capacidad de crítica y autocrítica (Se entrena débilmente)
- Habilidades en las relaciones interpersonales (Se entrena débilmente)
- Habilidad para trabajar en un contexto internacional (Se entrena débilmente)
- Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad (Se entrena débilmente)
- Compromiso ético (Se entrena débilmente)

Capacidad para aplicar la teoría a la práctica (Se entrena de forma intensa)  
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental (Se entrena de forma moderada)  
Habilidades de investigación (Se entrena débilmente)  
Capacidad de aprender (Se entrena de forma intensa)  
Capacidad de adaptación a nuevas situaciones (Se entrena débilmente)  
Capacidad de generar nuevas ideas (Se entrena de forma moderada)  
Habilidad para trabajar de forma autónoma (Se entrena de forma intensa)  
Planificar y dirigir (Se entrena de forma intensa)  
Iniciativa y espíritu emprendedor (Se entrena de forma moderada)  
Inquietud por la calidad (Se entrena débilmente)  
Inquietud por el éxito (Se entrena de forma moderada)

### **Competencias específicas**

1. Convertir un problema "empírico" en un proyecto de investigación - (Se entrena de forma intensa).
2. Tener una marcada orientación de servicio al cliente - (Se entrena de forma moderada).
3. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación - (Se entrena débilmente).
4. Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas - (Se entrena de forma intensa).
5. Trabajar en inglés como lengua extranjera - (Se entrena débilmente).
6. Identificar las tipologías de espacios y destinos turísticos - (Se entrena de forma moderada).
7. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento - (Se entrena de forma moderada).
8. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración - (Se entrena de forma moderada).
9. Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas - (Se entrena de forma moderada).

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DOCENTES**

Actividades formativas presenciales:

1. Sesiones presenciales teóricas, prácticas o teórico-prácticas. Peso de la actividad 50-100%.
2. Sesiones presenciales de debate u otras actividades participativas. Peso de la actividad 0-50%.
3. Intervención de invitados expertos en las materias tratadas en la asignatura. Peso de la actividad 0-10%.

Actividades formativas no presenciales:

4. Realización de trabajos y/o prácticas individuales o en grupo. Peso de la actividad 0-100%.
5. Otras actividades no presenciales. Peso de la actividad 0-50%.

### **TEMARIO**

BLOQUE I. Introducción a la Intermediación Turística

**TEMA 1. CARACTERIZACIÓN DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

**TEMA 2. NORMATIVA APLICABLE A LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

**TEMA 3. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

BLOQUE II. Operaciones y procesos en las agencias de viajes

**TEMA 4. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE PAQUETES TURÍSTICOS CREADOS POR OTRAS AGENCIAS DE VIAJES.**

**TEMA 5. LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES.**

**BLOQUE III. OPERACIONES Y PROCESOS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS**

## **TEMA 6. CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA.**

## **TEMA 7. DISEÑO DE ITINERARIOS, VISITAS Y OTROS SERVICIOS**

### **TÉCNICAS DE EVALUACIÓN**

Las calificaciones finales de valoración de adquisición de las competencias mínimas para superar este módulo serán de forma general o parcial:

1. Examen consistente en una prueba teórica y otra práctica. En conjunto supondrá un 0-100% de la calificación total. La posibilidad de su sustitución por una prueba oral solo se hará cuando sea imposible realizarla de forma escrita, manteniendo el mismo valor que ésta.
2. Trabajos teóricos y/o prácticos de autoría individual o colectiva, de carácter obligatorio o voluntario a criterio del docente. Podrán obtener entre 0 y 100% de la nota total
3. La asistencia y/o participación en clase y/o tutorías será considerada según el criterio del docente (0-20%)
4. Participación en actividades vía telemática: blogs,foros, plataformas virtuales, webs, social media, etc (0-20%).
5. El docente podrá emplear otros sistemas de evaluación en función de su criterio. En tal caso deberán constar en el proyecto docente, especificados y con su valor en la calificación final.