

TITULACIÓN: GRADO TURISMO (PLAN 2024)**1. DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA**

Nombre: **DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS I**

Curso: SEGUNDO

Semestre: PRIMERO

Tipo (Formación Básica/Obligatoria/Optativa): Obligatoria

Horas de clase semanales: 4

Créditos totales (ECTS): 6

Año del Plan de Estudio: 2024

2. DESCRIPTORES

Planificación, organización y dirigir el subsistema de operaciones. Entender los procesos de producción inherentes a las empresas y organizaciones turísticas, con especial incidencia en los establecimientos de alojamiento turístico.

A tal fin, partiendo de la estructura básica de un establecimiento de alojamiento turístico, se identificarán unidades productivas, así como su función en los procesos productivos que tengan como objetivo prestar servicios a los usuarios y, por último, las operaciones y procesos básicos que en las citadas unidades tienen lugar.

3. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

OBJETIVOS:

1.- Conseguir transmitir al alumno una visión clara sobre el importante papel desempeñado por el Subsistema de Operaciones en las organizaciones turísticas a la hora de generar una estrategia competitiva. En este sentido se pretende que el alumno adquiriera una perspectiva general sobre el conjunto de decisiones y actividades que se generan en el ámbito de la Dirección de Operaciones de las empresas turísticas a la hora de planificar, programar y controlar la prestación de los servicios turísticos.

2.- Que el alumno sepa identificar las diferentes fases del proceso de planificación y control de las operaciones en el ámbito de la Dirección de Operaciones, así como la misión, importancia y características que los diferentes planes derivados de dicho proceso tienen.

3.- Dotar al alumno del conocimiento y dominio suficiente de las herramientas y técnicas más empleadas para apoyar la toma de decisiones a medio y corto plazo en el ámbito de la Dirección de las Operaciones, así como de la destreza necesaria en el manejo de dichas herramientas. Concretamente el alumno debe conseguir adquirir un conocimiento suficiente de las herramientas más habituales empleadas en las organizaciones turísticas para:

- Conocer las fases de la planificación de operaciones y capacidad.
- Planificar y programar personal.
- Saber gestionar la capacidad y la demanda en empresas de alojamiento. Gestionar reservas. Conocer que es Revenue Management y sus componentes.
- Conocer los procesos productivos en empresas de alojamiento: procesos de recepción de front-office y back office y gestión del departamento de pisos. Conocer algunos métodos de medición del trabajo.
- Conocer los procesos productivos en las empresas de intermediación turística.
- Conocer los procesos productivos en gestión de eventos en hoteles y empresas MICE. Saber gestionar y programar proyectos.

COMPETENCIAS:

C01. Poseer y comprender conocimientos básicos generales y los conocimientos del área de Turismo que se reflejan en libros de texto avanzados.

C14. Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas.

- C17. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
C18. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
C19. Conocer el procedimiento operativo en el ámbito del alojamiento, la restauración y de las empresas de intermediación.
COM02. Capacidad de organizar y planificar.
COM03. Ser capaz de usar el tiempo de forma efectiva.
COM06. Ser capaz de coordinar actividades.
COM07. Ser capaz de trabajar en equipo.
COM18. Poseer motivación por la calidad.

4. CONTENIDOS O BLOQUES TEMÁTICOS

La Dirección y Gestión de Operaciones o Producción trata acerca de la forma en que las empresas u organizaciones producen bienes y servicios. Cada cosa que vistes, cada comida que consumes en un restaurante, cada libro que lees o incluso cada objeto que utilizas para hacer deporte, llega hasta ti gracias a los directores de operaciones que organizan su producción. Cada libro que sacas de la biblioteca, cada tratamiento que recibes en un hospital, cada servicio que recibes de una tienda y cada clase a la que asistes en una universidad, han sido producidos" (Slack et al., 1995: Operations Management. Pitman Publishing. Londres).

Con las diferentes asignaturas de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas que se presentan en el Plan de Estudios del Grado en Turismo, se pretende que el alumno obtenga una visión clara sobre el importante papel que desempeña el subsistema de operaciones en el sistema empresa en la generación de una estrategia corporativa competitiva. Inevitablemente, esto lleva a tener que abordar la problemática a la que dicho subsistema se tiene que enfrentar y las decisiones que habrán de ser tomadas en el ámbito de la Dirección de Operaciones para dar respuesta a la misma. Así, en primera instancia, se tendrá que establecer, en el ámbito de la planificación estratégica empresarial (a largo plazo), el marco global de referencia que guiará las actuaciones del subsistema, para lo cual se deberán definir, de acuerdo con los objetivos globales fijados para el conjunto del sistema empresa, los objetivos generales del subsistema de operaciones y diseñar aquellas estrategias que nos permitan su consecución. Todo ello configurará la estrategia de operaciones que quedará reflejada en el Plan Estratégico de Operaciones o Plan de Operaciones a largo plazo.

El diseño de la Estrategia de Operaciones conlleva, necesariamente, la toma de una serie de decisiones de carácter estratégico de forma coordinada. La asignatura de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas II (3º curso, 2º cuatrimestre) se centrará principalmente en algunas de las más relevantes. Concretamente, abordará decisiones tan importantes para las organizaciones como las de selección y diseño del producto, selección y diseño del proceso, capacidad a largo plazo, localización, distribución en planta y diseño de instalaciones y aspectos estratégicos de calidad y la gestión medioambiental.

Una vez definido el marco general de actuación para el área de operaciones mediante el correspondiente Plan de Operaciones a Largo Plazo (parte del plan de empresa, plan corporativo plan estratégico), será necesario, dado el escaso nivel de detalle con el que cuenta, que sea concretado a medio (nivel táctico) y corto plazo (nivel operativo) para que pueda ser ejecutado. Precisamente, al tratamiento de las cuestiones más relevantes de los aspectos tácticos y operativos en las operaciones dedicaremos la asignatura de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I, objeto de este programa.

La asignatura de Dirección de Operaciones en Organizaciones Turísticas I, está dirigida, por tanto, a profundizar en el conocimiento táctico y operativo de la Gestión de Operaciones en los principales subsectores turísticos (alojamiento, intermediación, restauración, transporte y ocio). Se tratarán tanto los aspectos teóricos como las técnicas y herramientas empleados habitualmente en cada tipo de organización para dirigir y gestionar el desarrollo de las operaciones en las mismas. Así abordaremos aspectos como la obligada consecución de equilibrio entre capacidad y demanda (Revenue Management), la correcta planificación y control de las operaciones a medio, corto y muy corto plazo, la programación de personal y la atención a los estudios de métodos y tiempos, la gestión y programación de proyectos y las operaciones y procesos específicos de las empresas de alojamiento, intermediación turística y gestión de eventos y proyectos.

la asignatura estará estructurada en los siguientes temas:

- Tema 1: Introducción al Subsistema de Operaciones.
Tema 2: La planificación y programación de personal.

Tema 3: Procesos productivos en empresas de alojamiento (I): La gestión de la capacidad y la demanda. Revenue Management.

Tema 4: Procesos productivos en empresas de alojamiento (II): Front-Office, Back Office y pisos.

Tema 5: Procesos productivos en empresas de intermediación turística.

Tema 6: Procesos Productivos en Gestión de Eventos en Hoteles y Empresas MICE: Gestión de Proyectos.

5. 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%.

6. 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.