

19-20

GRADO EN TURISMO  
SEGUNDO CURSO

# GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



## DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

CÓDIGO 65032092

UNED

**19-20**

**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	2019/2020
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
Título en que se imparte	GRADO EN TURISMO
Curso	SEGUNDO CURSO
Tipo	OBLIGATORIAS
Nº ETCS	6
Horas	150.0
Periodo	SEMESTRE 2
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
Correo Electrónico	vfernandez@cee.uned.es
Teléfono	91398-8272
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Nombre y Apellidos	IRENE SAAVEDRA ROBLEDÓ
Correo Electrónico	isaavedra@cee.uned.es
Teléfono	91398-6388
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 miércoles lectivos de 15h a 19 h, en el teléfono 91 398 82 72

**Email:** vfernandez@cee.uned.es

#### **Dirección postal:**

Victoria Fdez. de Tejada (despacho 1.38)

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

Pº 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

## 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. INTRODUCCIÓN

- 1.1. El peso del turismo en la actividad económica
- 1.2. ¿Qué son los servicios turísticos?
- 1.3. La dirección de operaciones
- 1.4. Clasificación de las actividades turísticas
- 1.5. La actividad turística y el desarrollo económico
- 1.6. ¿Crisis turística?

### TEMA 2. LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- 2.1. La planificación estratégica
  - Análisis externo
  - Análisis interno
- 2.2. Estrategias corporativas
- 2.3. La planificación estratégica de las UEN
- 2.4. La gestión de la cartera de negocios (UEN)
- 2.5. La gestión de los servicios turísticos
- 2.6. Clasificación de los servicios

### TEMA 3. LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y LA PRODUCCIÓN

- 3.1. La selección de los servicios
- 3.2. Diseño de servicios
- 3.3. Procedimiento para el diseño de nuevos servicios
- 3.4. Técnicas para mejorar el diseño de servicios
- 3.5. Ciclo de vida del producto
- 3.6. Alternativas tecnológicas
- 3.7. Mecanización de los servicios
- 3.8. La conveniencia de producir o comprar
- 3.9. Tecnología de la información: Internet y GDS

### TEMA 4. LA PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

- 4.1. La productividad y la competitividad
- 4.2. Medición de la productividad
- 4.3. Eficacia y eficiencia
- 4.4. El incremento de la productividad en el sector servicios
- 4.5. Causas de la disminución de la productividad

### TEMA 5. RECURSOS HUMANOS

- 5.1. La gestión de los recursos humanos
- 5.2. El diseño de los puestos de trabajo
- 5.3. Características laborales del sector turístico
- 5.4. El estudio del trabajo: el análisis de métodos y la determinación de tiempos (capítulo 5 complementario):
  - 5.4.1. El análisis de métodos
  - 5.4.2. Medida del trabajo

### TEMA 6. LA PREVISIÓN DE VENTAS

- 6.1. La previsión de ventas
- 6.2. Modelos de previsión de ventas

### TEMA 7. DECISIONES SOBRE CAPACIDAD

- 7.1. Decisiones sobre capacidad
- 7.2. Definición de capacidad
- 7.3. Planificación y control de la capacidad

7.4. Valoración de los proyectos de inversión

## TEMA 8. LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

8.1. Diferentes tipos de distribución

8.2. Distribución por procesos

8.3. Distribución por productos

8.4. Distribución en línea (Balance de línea)

8.5. La distribución en oficinas

8.6. Células de trabajo

8.7. *Servicescapes*

## TEMA 9. LOCALIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

9.1. Determinantes de la decisión de distribución

9.2. Tipos de localizaciones en función de la demanda

9.3. Métodos para la localización de establecimientos turísticos

## TEMA 10. LA GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

10.1. El concepto de calidad

10.2. Evolución de la gestión de la calidad

10.3. La calidad de servicio

10.4. La calidad en el sector turístico

10.5. Características de las normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos

10.6. Gestión de la Calidad Total (TQM)

10.7. Mejora continua de la calidad (10.1 del capítulo 10 complementario)

10.8. Tipos de control (10.2. del capítulo 10 - complementario)

10.9. Etapas en el proceso de control (10.3. del capítulo 10 - complementario)

10.10. Instrumentos para el control de calidad del proceso (10.5. del capítulo 10 - complementario)

10.11. Las siete herramientas básicas para el control de calidad (10.6 del capítulo 10 - complementario, solo hasta la página 244, los gráficos de control no entran)

## 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 el miércoles 1 de abril.**

**Segunda Prueba: Capítulos del 6 al 10. Realización el miércoles 6 de 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 puntuán.

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.**

**- 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.**

**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**

ISBN(13):9788447539147

Título:DECISIONES ESTRATÉGICAS PARA LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS (2016)

Autor/es:Rosa Domínguez Galcerán ; Rubén Huertas García ;

Editorial:Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona

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

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

<http://www.publicacions.ub.edu/ficha.aspx?cod=08279>

Teléfono de la editorial: 934035442

Email: comercial.edicions@ub.edu

## 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 on line.

-**Webgrafía**:

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