

FICHAS DE ASIGNATURAS

CENTRO ADSCRITO	ESCUELA UNIVERSITARIA ADSCRITA DE RELACIONES LABORALES, TRABAJO SOCIAL Y TURISMO DE JEREZ
------------------------	---

	CÓDIGO	NOMBRE
ASIGNATURA	708	Operaciones y Procesos de Producción
TITULACIÓN		Diplomatura en Turismo
DEPARTAMENTO		Ciencias Económicas e Informática

PROFESORES	Dña. M ^a Carmen Caballero Nolé Dña. M ^a Carmen González Bejarano (Aula de Algeciras)
OBJETIVOS	<p>OBJETIVOS GENERALES:</p> <p>El objeto principal de esta asignatura es que el alumno obtenga los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales de los aspectos esenciales de la organización y operatividad de las principales empresas del sector turístico (alojamiento, intermediación, restauración, transporte y ocio), así como de aquellas otras empresas oferentes de servicios complementarios.</p> <p>Determinados temas relacionados con la gestión de las Empresas de Alojamiento e Intermediación serán objeto de análisis más profundo en la asignatura obligatoria del tercer curso "Gestión de Empresas Turísticas de Alojamiento e Intermediación".</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Alcanzar una formación básica de la gestión operativa de las principales empresas del sector turístico. 1.2 Conocer los aspectos esenciales de la organización, operación, gestión y control de las empresas de alojamiento, de restauración, de intermediación (mayoristas y minoristas) y del sector paraturístico. 1.3 Adquirir en profundidad conocimientos relativos a cada tipo de empresa turística sobre sus sistemas organizativos, el tipo de operaciones que realizan tanto internas como externas, los principales documentos administrativos que utilizan, etc. Estudiar el funcionamiento de los diferentes subsectores que componen el mercado turístico.
PROGRAMA	<p>TEMA I.- La Actividad Empresarial Turística: 1.1 Introducción al Concepto de Empresa. 1.2 Subsistema de Operaciones. 1.3 Principales subsectores de empresas turísticas. 1.4 Características de las empresas de servicios (Empresa Turística). 1.5. Los medios de producción en las empresas turísticas.</p> <p>TEMA II.- Las Empresas de Alojamiento: Clasificaciones: 2.1 Objeto de las empresas de alojamiento. 2.2 Servicios básicos y complementarios de las empresas de alojamiento 2.3 Clasificación legal de las empresas de alojamiento. 2.4 Clasificación de las empresas de alojamiento según los modelos de gestión. 2.5 Factores claves de la producción en las empresas de alojamiento. 2.6 Alojamientos especializados: Rurales.</p>

TEMA III.-	La Comercialización Hotelera: 3.1 Tipos de alojamiento desde el punto de vista comercial. 3.2 Cadenas Hoteleras 3.3 La Comercialización Hotelera. 3.4 Contratación entre Hoteles y Touroperadores. 3.5 Las ventajas de la relación con los Touroperadores.
TEMA IV.-	Organización Departamental Hotelera: 4.1 Organización interna de un hotel. 4.2 Organigramas básicos. 4.3 Las relaciones interdepartamentales.
TEMA V.-	Departamentos hoteleros y su funcionamiento interno (I): 5.1 El Departamento de Recepción: sus funciones y organización interna. Reservas, Mostrador, Mano-Corriente y Caja 5.2 El Departamento de Conserjería: sus funciones y organización interna.
TEMA VI.-	Departamentos hoteleros y su funcionamiento interno (II): 6.1 El Departamento de Pisos: sus funciones y organización interna. Lencería y Lavandería. 6.2 El Servicio de Restauración: cocina, comedor y bar. Sus funciones y organización interna.
TEMA VII.-	Departamentos hoteleros y su funcionamiento interno (III): 7.1 El Departamento de Mantenimiento. 7.2 El Departamento de Economato y Bodega. 7.3 El Departamento de Administración. 7.4 El Departamento Comercial. 7.5 Otros Departamentos hoteleros.
TEMA VIII.-	Las Empresas de Restauración. Tipos y clasificaciones: 8.1 Introducción. 8.2 Tipos de Empresas de Restauración: Restaurantes, Cafeterías y Bares. 8.3. Ordenación Turística de los Restaurantes. 8.4. Ordenación Turística de las Cafeterías. 8.5 Fórmulas de restauración: tipos de cartas y tipos de servicio.
TEMA IX.-	Las Empresas de Intermediación. Tipos y clasificaciones: 9.1 La función de distribución de los productos turísticos. 9.2 Las agencias de viajes: funciones y tipos. 9.3 Requisitos para su instalación y funcionamiento. 9.4. Organización interna de una Agencia de Viajes. 9.5. Nuevos tipos de Agencias de Viajes
TEMA X.-	Gestión de la Información en las Agencias de Viaje: 10.1 Fuentes de Información en las AAVV. 10.2 Documentación necesaria en las AAVV. 10.3 Aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en las AAVV.
TEMA XI.-	Agencias de Viajes. Productos Intermediados (I): 11.1 Organización de los servicios ofertados de alojamiento. 11.2 Ventajas para el cliente. 11.3 Operativa de reserva de alojamientos. 11.4 Reserva y venta de servicios de restauración.
TEMA XII.-	Agencias de Viajes. Productos Intermediados (II): 12.1 Operativa de reserva y venta de servicios de transporte aéreo. 12.2 Operativa de reserva y venta de servicios de transporte ferroviario. 12.3 Operativa de reserva y venta de servicios de transporte por carretera. 12.4 Operativa de reserva y venta de servicios de transporte acuático.
TEMA XIII.-	Agencias de Viajes. Productos Intermediados (III): 13.1 La venta de programas de Touroperadores y Mayoristas. 13.2 Oferta de viajes profesionales.
TEMA XIV.-	Operaciones y procesos de producción y servicio: 14.1 Proceso de producción de viajes. 14.2 Fases y operaciones en el proceso de producción de viajes. 14.3 La Política de Precios: Concepto de Break event point o Umbral de Rentabilidad. 14.4 Proceso de atención y venta al cliente.
TEMA XV.-	Otras Empresas Turísticas: 15.1 Empresas de servicios especializados: animación, guías, turismo rural, etc. 15.2 Los organizadores profesionales de congresos. 15.3 Empresas de ocio: Casinos, Parques de atracciones, etc.

<p>CRITERIOS Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN</p>	<p>La asignatura podrá superarse mediante la realización de los exámenes finales correspondientes.</p> <p>El contenido del examen se basará en la materia del programa de la asignatura y constará de tres partes, preguntas tipo test, ejercicios prácticos y preguntas de desarrollo, la parte correspondiente a la práctica requiere de una nota mínima para ser superada y se ponderarán de la siguiente forma:</p> <p><u>Examen Práctico</u>: Ponderación del 35% sobre la nota final. Se pide un mínimo de 5 sobre 10 para superarlo y corregir el resto del examen.</p> <p><u>Tipo Test</u>: Ponderación del 35% sobre la nota final. Preguntas del tipo Verdadero o Falso. Cada pregunta incorrecta anulará a una contestada correctamente.</p> <p><u>Examen de Desarrollo</u>: Ponderación del 30% sobre la nota final.</p>
<p>RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Albert Piñole, I. (1999) Gestión, productos y servicios de las Agencias de Viajes. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces S.A. Madrid. ✓ Albert Piñole, I. (1994) Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes. Ed. Síntesis. Madrid. ✓ Bayón Mariné, F.; Martín Rojo, I. (2004) Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Ed. Síntesis, S.A. Madrid. ✓ Cerra, J. Dorado, J.A., Estepa, D., García, P.E. (1994) Gestión de la Producción de Alojamientos y Restauración. Ed. Síntesis. Madrid. ✓ Dominguez Machuca, J.A.; García S., y otros. (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios. Ed. Mc-Graw-Hill. Madrid. ✓ Figuerola Palomo, M. (1995) Economía para la gestión de las empresas turísticas: (Organización y Financiación). Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid. ✓ Figuerola Palomo, M. (1995) Economía para la gestión de las empresas turísticas: (Producción y Comercialización). Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. S.A. Madrid. ✓ Galgano, A. (1994) Manual de calidad en turismo. Ed. Editur. Barcelona. ✓ González Cobreros, M^a.A. (1997) Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las AAVV. Ed. Síntesis. Madrid. ✓ González Serrano, L.; Talón Ballesteros, P. (2002) Dirección hotelera: operaciones y procesos. Ed. Síntesis, S.A. Madrid. ✓ Horovitz, J. (1993) La Calidad del Servicio. Ed. McGraw-Hill. Madrid. ✓ Mestres Soler J.R. (1995) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ed. Gestión 2000, S.A. Barcelona.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pérez, A. (1994) El libro del mundo de las Agencias de Viajes I, II y III Ed. Laertes. Barcelona. ✓ Vogeler Ruiz C., Hernández Armand E. (2000) El Mercado Turístico. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. S.A. Madrid.
NÚMERO DE CRÉDITOS ECTS	6