



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2014/2015
Titulación	GRADO EN TURISMO
Nombre de la Asignatura	OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN
Código	3402
Curso	SEGUNDO
Carácter	OBLIGATORIA
Nº Grupos	1
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Segundo Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinador de la asignatura ENRIQUE ESTEBAN HERNANDEZ ARMAND Grupo: 1	Correo	enrique@um.es			
	Electrónico /	estructurayopp.blogspot.com			
	Página web /	Tutoría Electrónica: Sí			
	Tutoría electrónica				
	Teléfono, Horario y	Duración	Día	Horario	Lugar
	Lugar de atención	Anual	Lunes	09:00- 11:00	
	al alumnado	Anual	Viernes	09:00- 11:00	

2. Presentación

La asignatura Operaciones y Procesos de Producción (OPP) está dirigida a los alumnos que a través de Introducción al Turismo, han adquirido los conocimientos básicos sobre esta Ciencia y sobre esta Industria.



En OPP se analizan las principales empresas que intervienen en el sector, agrupadas según ramos de actividad. En primer lugar, se dedica amplio espacio a las empresas de mediación y distribución (AAVV, TTOO, Brokers, Centrales de Reservas, CRS/GDS, GSA, etc.). Y para finalizar los dos últimos temas tratan de analizar la Hotelería y la Restauración y el Tiempo Compartido y otras empresas/instituciones dedicadas a la cultura y el ocio (Museos, casinos y Parques Temáticos)

No se trata sólo de conocer el origen y funcionamiento de estas empresas, sino, sobre todo, la forma que tienen de relacionarse las unas con las otras y con el cliente.

Dado que algunas de las materias son profusamente estudiadas en otras asignaturas de la carrera (transportes, agencias, hotelería), se ha optado por hacer un estudio genérico de las mismas, sin las cuales sería imposible conocer cómo funciona el mercado del turismo.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No existen incompatibilidades con esta asignatura.

3.2 Recomendaciones

El alumno debería repasar la asignatura de Introducción al Turismo, ya que muchos conceptos que se utilizarán en OPP están estudiados en aquella, pues se trata de una asignatura básica.

Se recomienda al alumnado la lectura de la bibliografía y páginas webs que se adjuntan a los textos. Muy especialmente es aconsejable una revisión de los enlaces que aparecen en la página de la asignatura de la web www.eutm.es, en el apartado "recursos".

4. Competencias

4.1 Competencias Transversales

- Ser capaz de expresarse correctamente en español en su ámbito disciplinar. [Transversal1]
- Ser capaz de gestionar la información y el conocimiento en su ámbito disciplinar, incluyendo saber utilizar como usuario las herramientas básicas en TIC. [Transversal3]
- Considerar la ética y la integridad intelectual como valores esenciales de la práctica profesional. [Transversal4]
- Ser capaz de proyectar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos para promover una sociedad basada en los valores de la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo. [Transversal5]
- Ser capaz de trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional. [Transversal6]
- Desarrollar habilidades de iniciación a la investigación. [Transversal7]



4.2 Competencias de la asignatura y su relación con las competencias de la titulación

Competencia 1. Conocer las diferentes estructuras de los mercados turísticos y su funcionamiento.

- Analizar la dimensión económica del turismo.

Competencia 2. Valorar la dimensión económica del turismo a diferentes escalas y analizar la interrelación entre ellas.

- Analizar la dimensión económica del turismo.

Competencia 3. Diferenciar el papel del turismo en diferentes situaciones de desarrollo económico.

- Analizar la dimensión económica del turismo.

Competencia 4. Identificar el papel del turismo en las relaciones económicas internacionales.

- Analizar la dimensión económica del turismo.

Competencia 5. Identificar situaciones y realidades en que se encuentra inmerso el sector.

- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Competencia 6. Diseñar y estructurar una investigación.

- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Competencia 7. Acceder a las distintas fuentes de información.

- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.

Competencia 8. Conocer las particularidades del servicio turístico.

- Tener una marcada orientación al servicio del cliente.

Competencia 9. Conocer las teorías y conceptos básicos en marketing turístico como: demanda, comportamiento del consumidor, mercado, segmentación, posicionamiento.

- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

Competencia 10. Conocer las herramientas y aplicaciones básicas como: investigación de mercados o plan de marketing, creación de productos turísticos, determinación de precios, comunicación y distribución.

- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

Competencia 11. Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.

- Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas.

Competencia 12. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los distintos departamentos de las empresas turísticas.

- Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas.

Competencia 13. Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación.

- Manejar técnicas de comunicación.

Competencia 14. Conocer los principios y fundamentos jurídicos que afectan al turismo.

- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.

Competencia 15. Conocer los principios básicos de las TIC.

- Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

5. Contenidos

TEMA 1 LAS AGENCIAS DE VIAJE

1. Concepto y evolución
2. Clasificación de las AAVV
3. Regulación legal de las AAVV en España
4. Actividades de las AAVV
5. Asociaciones de AAVV
6. Integración de AAVV y TTOO
7. El sector de AAVV en España

TEMA 2 EL MAYORISMO Y LOS VIAJES COMBINADOS I

1. Las actividades de las AAVV mayoristas
2. Concepto y clases de viajes combinados



3. Criterios de lanzamiento de los paquetes a la oferta
4. El proceso de elaboración de los viajes combinados a la oferta
5. Los foros de contratación: ferias de turismo y workshops

TEMA 3 EL MAYORISMO Y LOS VIAJES COMBINADOS II

1. La contratación con los proveedores
2. Contratación entre TTOO y hoteles
3. Contratación entre TTOO y medios de transporte
4. Contratación entre TTOO y AAVV receptoras
5. Contratación entre TTOO y AAVV minoristas
6. La política de precios
7. Promoción y venta de los paquetes turísticos a la oferta

TEMA 4 LA MEDIACION Y LA DISTRIBUCION

1. La distribución de los productos turísticos
2. Actividades de las AAVV minoristas
3. Relaciones de las minoristas con clientes y agentes turísticos
4. Brokers aéreos
5. Tour Brokers
6. Agentes Generales de Venta (GSA)
7. Sistemas Informáticos de Reservas (CRS/GDS)
8. Centrales de Reserva hotelera
9. Internet y distribución turística
10. Otras formas de distribución de los servicios turísticos

TEMA 5 ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN

1. Modalidades de alojamientos
2. Estructuras de gestión de los hoteles
3. Comercialización hotelera
4. Organización del hotel



5. Sistemas informáticos de gestión hotelera

6. Restauración tradicional y catering

TEMA 6 ENTRETENIMIENTO Y CULTURA

1. Casinos de Juego

1.1 Evolución histórica

1.2 Situación de los casinos en España

2. Museos

2.1 Concepto y principales museos del mundo

2.2 Financiación y comercialización de los museos

2.3 Organización de un museo

3. Parques temáticos

3.1 Concepto

3.2 Evolución

3.3 Distribución de los Parques Temáticos

3.4 Los Parques Temáticos desde el punto de vista turístico

PRÁCTICAS

Práctica 1 Prácticas de OPP :Relacionada con los contenidos Bloque 1,Tema 1,Tema 2,Tema 3,Tema 4,Tema5,Tema 5 y Tema7

A lo largo del curso se realizarán prácticas evaluables sobre cada tema o conjunto de temas. Podrán realizarse bien en clase o bien a través de la web virtual en la forma y con los plazos que se indiquen. En todo caso las practicas serán individuales y en su conjunto tendrán una valoración máxima del 30% de la calificación final.

Las prácticas se valorarán atendiendo a la corrección de la contestación, extensión, redacción, fuentes y bibliografía empleada, así como la aportación personal del alumno. La calificación de las prácticas se guardará hasta la convocatoria de Setiembre o Febrero, según el caso

Los alumnos ONLINE realizarán las prácticas vía web, a través de la página de la asignatura, en donde subirán las que se anuncien para poder ser evaluadas



6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
Presentación asignatura		1	0.5	1.5
Exposición teórica		28	42	70
Pruebas parciales teóricas		4	11	15
Aprendizaje basado en prácticas		13	13	26
Estudio de casos		5	5	10
Exposiciones		5	5	10
Examen práctico		2	11.5	13.5
Tutorías ECTS		2	2	4
TOTAL		60	90	150
	Total	120	180	300

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2014-15#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Competencia	Métodos / Instrumentos	Contenidos teóricos
Evaluada 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Criterios de Valoración	Se realizará un examen final que constará de dos partes: la primera tipo test (50% de la nota) con penalización 2x1 incluyendo un ejercicio práctico. Y una segunda parte de desarrollo que consistirá en contestar por escrito a varias cuestiones propuestas por el profesor.
	Ponderación	65%



Competencia Evaluada	Métodos / Instrumentos	Prácticas
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Criterios de Valoración	Se valorará la adecuación a la propuesta realizada, presentación y aportación de bibliografía y fuentes.
	Ponderación	30%
Competencia Evaluada	Métodos / Instrumentos	Tutorías y participación
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Criterios de Valoración	Se realizarán tutorías y se valorará la participación del alumno en el desarrollo de las clases
	Ponderación	5%

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2014-15#exámenes>

9. Bibliografía (básica y complementaria)



AHMED ISMAIL: Operaciones y Procesos hoteleros. Thomson Learning. Madrid, 2001



ALBERT PIÑOLE, I.: Gestión. Productos y Servicios de las agencias de viaje. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid, 2004



VOGELER RUIZ, C. Y HERNÁNDEZ ARMAND, E.: El Mercado Turístico: Estructura Operaciones y Procesos de Producción. ED. Ramón Areces. Madrid, 2000



MARC MANCINI, Ph.D.: Cruceros. Guía sobre la industria de los cruceros. Thomson Learning. Madrid, 2001

10. Observaciones y recomendaciones

Para añadir la nota de prácticas, tutorías y participación, es preciso obtener, al menos el 50% de la calificación máxima del examen. En el caso de los alumnos ONLINE, las tutorías se realizarán vía web y se valorará la participación en los foros de la asignatura