

Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife Grado en Turismo (EUTUR)

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

**Operaciones y Procesos de Producción
(2020 - 2021)**

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Operaciones y Procesos de Producción	Código: 519453104
- Centro: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - Lugar de impartición: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - Titulación: Grado en Turismo (EUTUR) - Plan de Estudios: 2009 (Publicado en 2010-11-22) - Rama de conocimiento: Ciencias Sociales y Jurídicas - Itinerario / Intensificación: - Departamento/s: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - Área/s de conocimiento: Economía, Contabilidad y Dirección de Empresas - Curso: 3 - Carácter: Obligatoria - Duración: Primer cuatrimestre - Créditos ECTS: 6,0 - Modalidad de impartición: Presencial - Horario: Enlace al horario - Dirección web de la asignatura: http://eutur.es/ - Idioma: Castellano	

2. Requisitos para cursar la asignatura

Esenciales: no se han descrito. Recomendables: no se han descrito

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: ANA VERONICA BERDEJO FARIÑA
- Grupo: Unico
General - Nombre: ANA VERONICA - Apellido: BERDEJO FARIÑA - Departamento: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - Área de conocimiento: Economía, Contabilidad y Dirección de Empresas

Contacto

- Teléfono 1: **922 225006**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **ana.berdejo@eutur.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://eutur.es/>**

Tutorías primer cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
-------	-------	-----	--------------	------------	--------------	----------

Observaciones: Lunes de 08:00 a 09:00 horas.

Tutorías segundo cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
-------	-------	-----	--------------	------------	--------------	----------

Observaciones: Lunes de 08:00 a 09:00 horas.

4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Módulo 4, Producción de Servicios Turísticos.**

Perfil profesional: **Formar profesionales con un nivel de conocimientos técnicos suficientes que les permitan ejercer su carrera en el sector turístico de forma eficaz y eficiente llevando a cabo el diseño y la implementación de procesos productivos en las operaciones de las organizaciones empresariales.**

5. Competencias

Competencias Específicas del Título (CE):

- CE31.4** - Conocer los procesos de innovación, los avances tecnológicos y usos de la domótica.
- CE31.3** - Conocimiento sobre las normas de certificación de calidad.
- CE31.2** - Conocimiento de los sistemas para la prevención de riesgos laborales y de las normativas vigentes al respecto.
- CE31.1** - Conocimientos básicos de arquitectura interior y decoración.
- CE25.2** - Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones.
- CE25.1** - Conocer los principales de la organización de los recursos humanos.
- CE21.4** - Conocimiento de los documentos básicos del sector.
- CE21.3** - Conocer la aportación de las TICs en el funcionamiento de la empresa e instituciones de intermediación y su alto grado de integración en los procesos de producción.
- CE21.2** - Conocer los procedimientos operativos correspondientes a las relaciones con sus clientes y sus proveedores.
- CE21.1** - Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas e instituciones de distribución e intermediación turística y las relaciones entre sus áreas operativas.
- CE20.4** - Reconocer los principales parámetros y puntos críticos del servicio.
- CE20.3** - Análisis departamental y funcional del área de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación entre las áreas de elaboración y las áreas de servicio a los clientes.
- CE20.2** - Conocer las principales culturas gastronómicas.
- CE20.1** - Conocer los principales tipos de restauración.

- CE19.4** - Conocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- CE19.3** - Conocer las diferencias operativas entre los distintos tipos de alojamiento y de los productos a ellas asociados.
- CE19.2** - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- CE19.1** - Conocer la terminología técnica empleada y documentos básicos en el campo del alojamiento.
- CE17.3** - Comprender los factores determinantes de la localización turística.
- CE12.4** - Conocer los principios básicos de la dirección estratégica de la empresa.
- CE12.3** - Conocer los distintos modelos organizativos de empresas turísticas.
- CE12.2** - Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control.
- CE12.1** - Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.

Competencias Generales del Título (CG):

- CG12** - Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.
- CG17** - Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.
- CG19** - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
- CG20** - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
- CG21** - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
- CG25** - Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
- CG31** - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

Competencias Básicas del Título (CB):

- CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CB3** - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión.
- CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- CB5** - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

- Profesor/a: Ana Verónica Berdejo Fariña.
- Temas (epígrafes):

Módulo I: INTRODUCCIÓN

Tema 1.- INTRODUCCIÓN: OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

- 1.1 El sistema de producción en empresas de servicios turísticos.
- 1.2 Procesos: concepto y tipos.
- 1.3 El Mapa de procesos.
- 1.4 Objetivos y Estrategias del Sistema de Operaciones.

Tema 2.- OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN ALOJAMIENTOS y RESTAURACIÓN

- 2.1 Características y organización de las empresas de alojamiento.
- 2.2 Operaciones y procesos de establecimientos alojativos.
- 2.3 Características y tipología de las empresas de restauración.
- 2.4 Operaciones y procesos de establecimientos de restauración.

Tema 3.- OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- 3.1 Actividad de intermediación turística.
- 3.2 Operaciones y procesos de producción de productos turísticos.
- 3.3 Operaciones y procesos de mediación y asesoramiento.

Tema 4.- OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS DE OFERTA TURÍSTICA COMPLEMENTARIA

- 4.1 Características y tipología de empresas de transporte de viajeros.
- 4.2 Operaciones y procesos de empresas de transporte de viajeros.
- 4.3 Operaciones y procesos de empresas de ocio.

Módulo II: DECISIONES ESTRATÉGICAS Y OPERATIVAS EN EMPRESAS TURÍSTICAS

Tema 5.- PRODUCTO, PROCESOS TURÍSTICOS y CAPACIDAD*

- 5.1 Diseño del producto y Tecnología.
- 5.2 Ciclo de vida del producto.
- 5.3 Capacidad: concepto y medición.
- 5.4 Capacidad y Precios: Yield Management.

Tema 6.- ESTABLECIMIENTO e INSTALACIONES TURÍSTICAS*

- 6.1 Localización: ámbito de la decisión y factores de localización.
- 6.2 Distribución física: concepto y tipología
- 6.3 Distribución física y diseño de puestos de trabajo.

Tema 7.- PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y CONTROL*

- 7.1 Planificación y programación de la mano de obra.
- 7.2 Plan agregado de la mano de obra.
- 7.3 Dirección de proyectos: PERT y CPM.

Tema 8.- GESTIÓN DE LA CALIDAD*

- 8.1 Concepto e importancia de la calidad en los servicios.
- 8.2 Sistemas de gestión de la calidad.
- 8.3 Herramientas para el control de la calidad.

Tema 9.- GESTIÓN DE INVENTARIOS*

- 9.1 Funciones y costes de los inventarios.

- 9.2 Modelos deterministas de gestión de inventarios.
9.3 La ruptura de stocks y costes asociados. El stock de seguridad.

*Con aplicación a la toma de decisiones en alojamientos, restauración, intermediación turística, transporte de viajeros y ocio.

Actividades a desarrollar en otro idioma

Del total del temario a desarrollar, se impartirá un 3% del mismo en lengua inglesa. A través de lecturas y materiales audiovisuales en inglés. Se incluirá una pregunta en inglés en el examen.

7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

Descripción

Con el fin de desarrollar las competencias propias de la asignatura, la metodología a seguir será la siguiente:

- Clases teóricas: Se utilizará principalmente la clase magistral con apoyo de las TICs. Durante la exposición, el alumno podrá plantear las preguntas referidas al tema tratado y, para resolverlas, se podrían introducir actividades prácticas concretas, u otras que se estime conveniente.
- Clases prácticas: Se fomentará el aprendizaje práctico a través del uso de las herramientas pertinentes y del trabajo tanto individual como en grupo para el estudio de casos, trabajos, proyectos, informes sobre seminarios, etc.
- Seminarios de apoyo: Estas sesiones tratarán cuestiones teórico-prácticas que reforzarán las desarrolladas en las sesiones lectivas.
- Tutorías: En ellas el estudiante podrá consultar al profesor, tanto de forma presencial como a través del campus virtual, todas aquellas dudas que no hayan podido ser solucionadas durante las clases presenciales.

Todos los estudiantes matriculados/as en la asignatura estarán registrados en el aula virtual. Se considera requisito imprescindible y obligatorio que el/la alumno/a actualice su perfil del aula virtual e incorpore la fotografía para su identificación. El aula virtual funcionará como:

- Foro para el intercambio de información, directrices, ideas, discusiones, observaciones y sugerencias sobre la asignatura, en general, y sobre los temas y actividades prácticas e investigaciones a realizar, en particular.
- Espacio para la realización y entrega de actividades.
- Repositorio documental, en el que se incluirán los temas, lecturas y actividades de la asignatura.
- Espacio para la tutorización virtual.
- Espacio para la publicación de calificación de los parciales, trabajos, prácticas.

() En caso que no sea posible mantener el porcentaje de presencialidad de todas las actividades formativas programadas en esta asignatura, en atención a las medidas de seguridad y distanciamiento físico previstas por el Ministerio de Sanidad, primarán las actividades prácticas de la asignatura y las realizadas en grupos pequeños (seminarios/talleres), realizándose en su caso las clases teóricas de manera virtual. Se informará al estudiantado con carácter previo y con antelación suficiente a través del aula virtual de la asignatura.*

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total horas	Relación con competencias
Clases teóricas	21,00	0,00	21,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	30,00	0,00	30,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]

Realización de seminarios u otras actividades complementarias	2,00	0,00	2,0	[CB5], [CB3], [CB2], [CB1], [CG21], [CG20], [CG19], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.2]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	15,00	15,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG12], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE20.1], [CE20.3], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.2]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	30,00	30,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]

Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	27,00	27,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]
Preparación de exámenes	0,00	15,00	15,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]

Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]
Asistencia a tutorías	0,00	3,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]

Seguimiento y supervisión	4,00	0,00	4,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]
Total horas	60,00	90,00	150,00	
Total ECTS			6,00	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

- Bayón, F. y Martín, I. (2004): Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Síntesis, Madrid.
- Blasco, A. (coord.) (2006): Manual de gestión de producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, Madrid.
- Cerra, J.; Dorado, J.A.; Estepa, D.E. y García, P.E. (1996): Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis, Madrid.

Bibliografía Complementaria

Albert Piñole, A. (1996): Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes. Síntesis, Madrid.

Albert Piñole, A. (1999): Gestión de Productos y Servicios de las Agencias de Viaje. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.

Alonso, M., Barcos, L. y Martín, J.I. (2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis, Madrid.

Cuatrecasas Arbós, L.I. (2000): Organización de la producción y dirección de operaciones. Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.

Cuatrecasas Arbós, L.I. (2010). Gestión integral de la Calidad. Implantación, control y certificación. Ed. Profit. Barcelona.

Davis, M.M., Aquilano, N.J. y Chase, R.B. (2001): Fundamentos de Dirección de Operaciones. McGraw Hill, Madrid.

Domínguez Machuca, J.A. y otros (1995): Dirección de Operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y en los servicios. McGraw- Hill, Madrid.

Domínguez Machuca, J.A. y otros (1995): Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y en los servicios. McGraw-Hill, Madrid.

González, L. y Talón, P. (2002): Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Síntesis, Madrid.

González, M.A. (1997): Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes. Síntesis, Madrid.

Heizer, J., Render, B. (1997): Dirección de la Producción. Decisiones tácticas. 4ª edición, Prentice Hall, Madrid.
Heizer, J., Render, B. (1997): Dirección de la Producción. Decisiones estratégicas. 4ª edición, Prentice Hall, Madrid.
Senlle, A. y Bravo, O. (1995): La Calidad en el Sector Turístico. Gestión 2000, Barcelona.
Krajewski, L.J. y Ritzman, L.P. (2000): Administración de operaciones. Estrategia y análisis. Prentice Hall, México.
Mestre, J. R. (1995): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000, Barcelona.
Vogeler, C y Hernández, E. (2000): El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.

Otros Recursos

En el aula virtual de la asignatura se proporcionan materiales de el/la profesor/a.
<http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/normativa.htm>
<http://www.ict.e.es>

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

La calificación de la asignatura se realizará de la siguiente manera:

La Evaluación Continua consistirá en:

- **Parte teórica:** Examen que consta de una prueba objetiva tipo test de entre 20-40 preguntas teórico- prácticas del temario impartido en las clases: **60%**. Que se realizará en la convocatoria oficial correspondiente.
- **Parte práctica:** Se llevará a cabo un proyecto final de entrega obligatoria para el alumnado sobre la descripción de las operaciones y procesos productivos en una empresa turística: **30%**
- **Desarrollo de actividades y prácticas propuestas en clase:** Se valorará la aportación de grupo e individual, además de la presentación de los informes que se solicite al alumnado. Será valorado con un total de un **10%** de la nota final. Será requisito indispensable para que el alumnado se encuentre en evaluación continua, la **asistencia del mismo como mínimo al 80% de las clases**.

La calificación obtenida tanto de la parte práctica, como en las actividades y prácticas propuestas en clase que integran el proceso de evaluación continua, sólo será susceptible de entrega y valoración hasta la primera convocatoria oficial de la asignatura. Pasado este primer período, no se recogerá ni evaluarán las mismas, debiendo el alumnado de someterse a la segunda modalidad de evaluación que se indica a continuación.

El alumnado que no supere o se someta a la evaluación continua:

- **Prueba teórica:** constará de preguntas tipo test y/o combinadas con preguntas cortas y/o desarrollo (**70%** nota final).
- **Prueba práctica:** consistirá en responder a un cuestionario de preguntas sobre los casos prácticos estudiados durante el curso (**30%** nota final).

Requisito general: Para superar satisfactoriamente la asignatura, en cualquiera de sus modalidades, será necesario obtener una calificación mínima de 5 puntos, en una escala de 0 a 10, a partir de la valoración conjunta de las pruebas, y siempre que en cada prueba se haya obtenido un mínimo de 5 puntos.

También se tendrá en cuenta las faltas de ortografía, la realización de actividades, actitud, asistencia y participación del

alumnado, pudiendo ser objeto de variación en las calificaciones obtenidas en los apartados anteriores.

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]	Examen tipo test para el alumnado de evaluación continua. Examen de desarrollo para el alumnado en evaluación única (70%).	60,00 %
Trabajos y proyectos	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]	Igualmente computable en ambas modalidades de evaluación a las que se someta el alumnado.	30,00 %

Pruebas de ejecuciones de tareas reales y/o simuladas	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG25], [CG21], [CG20], [CG19], [CG17], [CG12], [CE12.1], [CE12.2], [CE12.3], [CE12.4], [CE17.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.3], [CE19.4], [CE20.1], [CE20.2], [CE20.3], [CE20.4], [CE21.1], [CE21.2], [CE21.3], [CE21.4], [CE25.1], [CE25.2], [CE31.1], [CE31.2], [CE31.3], [CE31.4]	Se valorarán estructura, contenido y presentación; correcta redacción y revisión de los textos. Entrega en tiempo y forma.	10,00 %
---	---	--	---------

10. Resultados de Aprendizaje

- Utilizar herramientas (flujogramas, diagramas de proceso, etcétera) para describir procesos en alojamiento y restauración (chek-in, chek-out, mise en place, organización de bufett, etc.) e intermediación turística (elaboración de un paquete turístico a la demanda, gestión y emisión de billetes de viaje) para su análisis y posterior mejora.
- Elaborar y cumplimentar documentos propios de procesos turísticos (lista de reservas, previsiones de ocupación, cardex, billetes de viaje, vouchers, etcétera).
- Planificar y programar la producción (desde la planificación del trabajo del personal adscrito a diferentes procesos o planificación de eventos, entre otros, hasta la programación de las vacaciones de trabajadores, etcétera).
- Aplicar herramientas para la gestión de aprovisionamientos, principalmente de artículos perecederos.

11. Cronograma / calendario de la asignatura

Descripción

Este cronograma es orientativo y puede estar sujeto a modificaciones.

Primer cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Tema 1	Clases teóricas	4.00	5.00	9.00
Semana 2:	tema 1 y 2	Clases teóricas	4.00	6.00	10.00
Semana 3:	Tema 2	Clase teórica y práctica.	5.00	7.00	12.00

Semana 4:	Tema 2	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 5:	Tema 3	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 6:	Tema 4	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 7:	Tema 5	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 8:	Tema 5 y 6	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 9:	tema 6	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 10:	Tema 7	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 11:	Tema 7 y 8	Clase teórica y práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 12:	Tema 8	Clase teórica y práctica.	4.00	5.00	9.00
Semana 13:	Tema 9	Clase teórica y práctica.	4.00	5.00	9.00
Semana 14:	Evaluación	Evaluación y trabajo autónomo del alumno/a para la preparación de la evaluación.	3.00	8.00	11.00
Semana 15 a 17:	Sin docencia	Seguimiento y supervisión de evaluación continua / También puede ser tutorización	4.00	6.00	10.00
Total			60.00	90.00	150.00