

# **Facultad de Economía, Empresa y Turismo**

## **Grado en Turismo**

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :**

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

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: <b>Operaciones y Procesos de Producción</b>	Código: <b>169023104</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo</b></li> <li>- Lugar de impartición: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo</b></li> <li>- Titulación: <b>Grado en Turismo</b></li> <li>- Plan de Estudios: <b>2009 (Publicado en 2009-11-25)</b></li> <li>- Rama de conocimiento: <b>Ciencias Sociales y Jurídicas</b></li> <li>- Itinerario / Intensificación:</li> <li>- Departamento/s:  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b></li> </ul> </li> <li>- Área/s de conocimiento:  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Organización de Empresas</b></li> </ul> </li> <li>- Curso: <b>3</b></li> <li>- Carácter: <b>Obligatoria</b></li> <li>- Duración: <b>Primer cuatrimestre</b></li> <li>- Créditos ECTS: <b>6,0</b></li> <li>- Modalidad de impartición:</li> <li>- Horario: <b>Enlace al horario</b></li> <li>- Dirección web de la asignatura: <b><a href="https://www.ull.es/grados/turismo/">https://www.ull.es/grados/turismo/</a></b></li> <li>- Idioma: <b>Castellano</b></li> </ul>	

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

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

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

<b>Profesor/a Coordinador/a: MARIA DEL CARMEN MORENO PERDIGON</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo: <b>La Laguna y Adeje</b></li> </ul>
<b>General</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre: <b>MARIA DEL CARMEN</b></li> <li>- Apellido: <b>MORENO PERDIGON</b></li> <li>- Departamento: <b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b></li> <li>- Área de conocimiento: <b>Organización de Empresas</b></li> </ul>

<b>Contacto</b> - Teléfono 1: <b>922317068</b> - Teléfono 2: - Correo electrónico: <b>mcmoreno@ull.es</b> - Correo alternativo: - Web: <b>http://www.campusvirtual.ull.es</b>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	09:15	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Despacho nº 7- Módulo 3 Departamento de Dirección de Empresas e Historia Económica. 1ª planta
Todo el cuatrimestre		Miércoles	17:00	19:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Despacho nº 7- Módulo 3 Departamento de Dirección de Empresas e Historia Económica. 1ª planta
06-10-2020	19-01-2021	Martes	11:00	12:00	Centro Cultural Adeje - AD.1A	Sala de Profesores
Observaciones: Las tutorías de los miércoles de 17:00 a 19:00 horas son virtuales con la herramienta Google Meet y el correo mcmoreno@ull.es En periodos lectivos sin docencia las tutorías pueden variar.						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	08:30	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Despacho nº 7- Módulo 3 Departamento de Dirección de Empresas e Historia Económica. 1ª planta

Todo el cuatrimestre		Martes	16:30	18:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Despacho nº 7- Módulo 3 Departamento de Dirección de Empresas e Historia Económica. 1ª planta
Observaciones: Las tutorías de los lunes de 8:30 a 13:00 horas son virtuales con la herramienta Google Meet y el correo mcmoreno@ull.es						

#### 4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Producción de Servicios Turísticos**

Perfil profesional: **Formar profesionales con un nivel de conocimientos técnicos suficiente que vayan a desarrollar su carrera en el sector turístico, tanto en el ámbito nacional, como internacional.**

#### 5. Competencias

##### Específicas

- 31—4 - Conocer los procesos de innovación, los avances tecnológicos y usos de la domótica.
- 31—3 - Conocimiento sobre las normas de certificación de calidad.
- 31—2 - Conocimiento de los sistemas para la prevención de riesgos laborales y de las normativas vigentes al respecto.
- 31—1 - Conocimientos básicos de arquitectura interior y decoración.
- 25—2 - Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones.
- 25—1 - Conocer los principales de la organización de los recursos humanos.
- 21—4 - Conocimiento de los documentos básicos del sector.
- 21—3 - Conocer la aportación de las TICs en el funcionamiento de la empresa e instituciones de intermediación y su alto grado de
- 21—2 - Conocer los procedimientos operativos correspondientes a las relaciones con sus clientes y sus proveedores.
- 21—1 - Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas e instituciones de distribución e intermediación turística y las
- 20—4 - Reconocer los principales parámetros y puntos críticos del servicio.
- 20—3 - Análisis departamental y funcional del área de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación entre las áreas de elaboración y las áreas
- 20—2 - Conocer las principales culturas gastronómicas.
- 20—1 - Conocer los principales tipos de restauración.
- 19—4 - Conocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- 19—3 - Conocer las diferencias operativas entre los distintos tipos de alojamiento y de los productos a ellas asociados.
- 19—2 - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- 19—1 - Conocer la terminología técnica empleada y documentos básicos en el campo del alojamiento.
- 17—3 - Comprender los factores determinantes de la localización turística.
- 12—4 - Conocer los principios básicos de la dirección estratégica de la empresa

- 12—3 - Conocer los distintos modelos organizativos de empresas turísticas.
- 12—2 - Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control.
- 12—1 - Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.

#### Generales

- 12 - Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
- 17 - Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos
- 19 - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
- 20 - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración
- 21 - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación
- 25 - Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas
- 31 - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas

#### Básicas

- 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

- Profesora: María Carmen Moreno Perdigón

#### Módulo I: INTRODUCCIÓN

#### Tema 1.- INTRODUCCIÓN: OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

- 1.1 El sistema de producción en empresas de servicios
- 1.2 Procesos: concepto y tipos
- 1.3 Ficha de Proceso y 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 ciclo de vida.
- 5.2 Tecnología y procesos turísticos
- 5.3 Capacidad: concepto y medición
- 5.4 Capacidad y Precios: ADR, RevPar y Revenue 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 Tiempos de trabajo y su medición
- 7.3 Dirección de proyectos: PERT y CPM

#### Tema 8.- GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL\*

- 8.1 Concepto e importancia de la calidad en los servicios
- 8.2 Sistemas de gestión de la calidad y herramientas para su control
- 8.3 Sistemas de gestión medioambiental

#### 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 toma de decisiones en alojamientos, restauración, intermediación turística, transporte de viajeros y ocio.

**Actividades a desarrollar en otro idioma**

## 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.

**Actividad formativa:** Esta sesión tratará cuestiones teórico-prácticas no desarrolladas en las sesiones lectivas, en la que se realizará una actividad en grupo.

**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.

\*En la Presencialidad Adaptada se aplicarán los criterios que puntualmente vaya publicando el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa para cumplir las exigencias de calidad recogidas en las Memorias de Verificación del Grado.

### 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	37,50	0,00	37,5	[CB3], [CB2], [CB1], [31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—3], [31—4]

Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	17,50	0,00	17,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—2], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—3], [31—4]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	2,00	0,00	2,0	[CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [21], [20], [19], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [31—2], [31—3], [31—4]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	40,00	40,0	[31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—3], [31—4]

Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	43,00	43,0	[CB3], [CB2], [31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—2], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—3], [31—4]
Preparación de exámenes	0,00	6,00	6,0	[CB3], [31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—2], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—3], [31—4]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—2], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—3], [31—4]

Asistencia a tutorías	0,00	1,00	1,0	[31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—2], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—2], [31—3], [31—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.
- Cuatrecasas Arbós, LI. (2000): Organización de la producción y dirección de operaciones. Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid

### Bibliografía Complementaria

- Albert Piñole, A. (1999): Gesencias de Viaje. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- 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.
- 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

<http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/normativa.htm>

<http://www.icte.es>

Otros disponibles a través de links en el Aula Virtual de la asignatura.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

### Descripción

Los principales criterios y procedimientos de evaluación descritos a continuación se estiman como los apropiados para la modalidad de enseñanza propuesta en esta asignatura\*. Dado que el modelo de evaluación asociado a la asignatura está centrado en las competencias, los sistemas de evaluación, junto con los métodos docentes, se definen y estructuran según las competencias que el alumnado deberá alcanzar en su desarrollo curricular.

La evaluación de la asignatura puede realizarse a través del sistema de EVALUACIÓN CONTINUA (100%) o de EVALUACIÓN ÚNICA o ALTERNATIVA (100%).

**EVALUACIÓN CONTINUA (100%)**

Requisito formal mínimo para acceder a la evaluación continua: estar dado de alta en el aula virtual de la asignatura e identificarse con datos y fotografía actual tipo carnet.

Actividades que componen la evaluación continua:

**PRUEBAS PRÁCTICAS LIBERATORIAS** en las que se podrá obtener hasta 6 puntos en total (60% de la nota final de la asignatura), y consistirán en la realización de ejercicios y casos prácticos, con preguntas de respuesta corta relacionadas con los mismos. Estas pruebas se realizarán, en la medida de lo posible, en horario de clases a lo largo del cuatrimestre, con previo aviso a través del aula virtual de la asignatura. La puntuación obtenida en cada prueba se mantendrá para las diferentes convocatorias ordinarias de la asignatura correspondientes al curso académico 2019-2020, y para las convocatorias extraordinarias de 5ª, 6ª y 7ª en caso de haber renunciado a Tribunal en tiempo y forma, siempre que se cumplan los siguientes requisitos: a) obtener en conjunto un mínimo un 50% de la nota máxima (3 puntos), y b) obtener al menos un 50% de la nota máxima de cada una de ellas.

En la convocatoria oficial del final del cuatrimestre, el/la estudiante podrá presentarse para realizar aquella/s prueba/s que no haya superado o no haya realizado a lo largo de la evaluación continua; también podrá realizar aquella/s prueba/s que haya superado durante el cuatrimestre, en cuyo caso se entiende que renuncia a su puntuación anterior.

**EXAMEN FINAL TEÓRICO PRÁCTICO** en el que se podrá obtener hasta 4 puntos en total, como consecuencia de la evaluación de un examen teórico-práctico tipo test (los errores descuentan), que se realizará en la convocatoria oficial al final del cuatrimestre.

La calificación obtenida en la evaluación continua se mantendrá para esta modalidad de calificación en la primera convocatoria, y para la modalidad de evaluación única en las convocatorias siguientes a la primera de las pertenecientes al curso académico en que se obtiene; todo ello siempre y cuando el/la alumno/a no renuncie a la evaluación continua.

**EVALUACIÓN ÚNICA (100%)**

La Evaluación Única incluye un EXAMEN FINAL que estará formado por:

**PRUEBA PRÁCTICA (60%)**, en la que se podrá obtener hasta 6 puntos en total, y estará constituida por un examen práctico de tres partes, en el que deberá resolver varios ejercicios y casos prácticos, con preguntas de respuesta corta relacionadas con los mismos. En esta prueba se pretende valorar de forma aproximada las competencias/resultados de aprendizaje que se hubieran vinculado a las pruebas prácticas de la evaluación continua.

**EXAMEN FINAL TEÓRICO PRÁCTICO (40%)**, en el que se podrá obtener hasta 4 puntos en total, como consecuencia de la evaluación de un examen teórico-práctico tipo test (los errores descuentan)

**Requisito general:** Para superar satisfactoriamente la asignatura, tanto en la evaluación continua como en la evaluación única o alternativa, 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 del 50% de su valoración máxima (mínimo de 3 puntos en la prueba práctica, con un mínimo del 50% de la nota máxima de cada parte de esta prueba en la convocatoria ordinaria, y mínimo de 2 puntos en el examen final teórico-práctico). En caso que un/a alumno/a no supere la asignatura por incumplir la condición anterior, y su puntuación total supere los 5 puntos, la calificación final de la asignatura será de Suspenso (4,5 puntos).

El/La estudiante que se encuentre en alguna de las convocatorias extraordinarias de 5ª, 6ª y 7ª, por defecto solo tendrá derecho a ser evaluado por un Tribunal en evaluación única. Si quisiera optar por la evaluación continua y ser calificado/a por la profesora, tendrá que presentar por Sede Electrónica un documento de renuncia al Tribunal para cada convocatoria, en cumplimiento del Reglamento de Evaluación y Calificación de la Universidad de La Laguna, con la anticipación debida de acuerdo al Calendario del Grado (Curso 2020-2021) de la Universidad de La Laguna.

\*En la Presencialidad Adaptada se aplicarán los criterios que puntualmente vaya publicando el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa para cumplir las exigencias de calidad recogidas en las Memorias de Verificación del Grado

#### Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CB3], [CB1], [31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—2], [31—3], [31—4]	Examen final tipo test (los errores restan): (40%)	40,00 %
Pruebas de desarrollo	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [31], [25], [21], [20], [19], [17], [12], [12—1], [12—2], [12—3], [12—4], [17—3], [19—1], [19—2], [19—3], [19—4], [20—1], [20—2], [20—3], [20—4], [21—1], [21—2], [21—3], [21—4], [25—1], [25—2], [31—1], [31—3], [31—4]	Exámenes prácticos: resolución de ejercicios y casos prácticos, con preguntas de respuesta corta relacionadas con los ejercicios y casos propuestos.	60,00 %

## 10. Resultados de Aprendizaje

- Utilizar herramientas (flujogramas, fichas 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, parte de entrada de viajeros, escandallo, billetes de viaje, 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

\* La distribución semanal de las diferentes actividades contenidas en el cronograma es orientativa, pudiendo sufrir cambios según las necesidades de organización docente. Así mismo, las horas de trabajo presencial se reducirán en función de los días festivos establecidos en el calendario académico.

En la Presencialidad Adaptada se aplicarán los criterios que puntualmente vaya publicando el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa para cumplir las exigencias de calidad recogidas en las Memorias de Verificación del Grado.

En las clases teóricas de los miércoles se desarrollarán principalmente los temas del Módulo I, dedicando las clases prácticas de los jueves y martes a los temas del Módulo 2 y a aspectos más prácticos de los temas del Módulo 1.

### Primer cuatrimestre

Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Tema 1	Clases teóricas y prácticas (tema 1).	3.75	6.00	9.75
Semana 2:	Tema 1	Clases teóricas y prácticas (tema 1).	3.75	6.00	9.75
Semana 3:	Tema 1 y 2	Clases teóricas y prácticas (temas 1 y 2).	3.75	6.00	9.75
Semana 4:	Temas 2 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 2 y 5).	4.00	6.00	10.00
Semana 5:	Tema 2 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 2 y 5). Actividad formativa.	5.75	6.00	11.75
Semana 6:	Tema 2 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 2 y 5).	4.00	6.00	10.00
Semana 7:	Tema 3 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 3 y 5). Prueba evaluativa	4.00	6.00	10.00
Semana 8:	Tema 3 y 6	Clases teóricas, prácticas (temas 3 y 6).	4.00	6.00	10.00

Semana 9:	Tema 4 y 6	Clases teóricas y prácticas (temas 4 y 6).	4.00	6.00	10.00
Semana 10:	Tema 4 y 7	Clases teóricas, clases prácticas (temas 4 y 7) Prueba evaluativa.	4.00	6.00	10.00
Semana 11:	Tema 4 y 7	Clases teóricas y prácticas (temas 4 y 7).	4.00	6.00	10.00
Semana 12:	Tema 7 y 8	Clases teóricas y prácticas (temas 7 y 8)	4.00	6.00	10.00
Semana 13:	Temas 8 y 9	Clases teóricas y prácticas (temas 8 y 9) Prueba evaluativa.	4.00	6.00	10.00
Semana 14:	Tema 9	Clases teóricas y prácticas (tema 8).	4.00	6.00	10.00
Semana 15 a 17:	Examen	Examen	3.00	6.00	9.00
Total			60.00	90.00	150.00