



# Facultad de Economía, Empresa y Turismo

## Grado en Turismo

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :**

**Operaciones y Procesos de Producción  
(2024 - 2025)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Operaciones y Procesos de Producción	Código: 169023104
<p>- Centro: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo</b> - Lugar de impartición: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo</b> - Titulación: <b>Grado en Turismo</b> - Plan de Estudios: <b>2009 (Publicado en 2009-11-25)</b> - Rama de conocimiento: <b>Ciencias Sociales y Jurídicas</b> - Itinerario / Intensificación: - Departamento/s:     <b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b> - Área/s de conocimiento:     <b>Organización de Empresas</b> - Curso: <b>3</b> - Carácter: <b>Obligatoria</b> - Duración: <b>Primer cuatrimestre</b> - Créditos ECTS: <b>6,0</b> - Modalidad de impartición: - Horario: <b>Enlace al horario</b> - Dirección web de la asignatura: <a href="https://www.ull.es/grados/turismo/">https://www.ull.es/grados/turismo/</a> - Idioma: <b>Castellano</b></p>	

## 2. Requisitos de matrícula y calificación

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

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: **MARIA DEL CARMEN MORENO PERDIGON**

- Grupo: **1 La Laguna y 1 Adeje**

### General

- Nombre: **MARIA DEL CARMEN**  
- Apellido: **MORENO PERDIGON**  
- Departamento: **Dirección de Empresas e Historia Económica**  
- Área de conocimiento: **Organización de Empresas**

### Contacto

- Teléfono 1: **922317068**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **mcmoreno@ull.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

### Tutorías primer cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	10:00	13:30	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	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
Todo el cuatrimestre		Martes	11:00	12:30	Centro Cultural Adeje - AD.1A	Sala Profesores

Observaciones: Se recomienda pedir cita previa para las tutorías a través del correo electrónico: mcmoreno@ull.edu.es

### Tutorías segundo cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	11:00	14:00	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	10:00	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
Observaciones: En periodos no lectivos las tutorías se realizaran: miércoles de 10:00 a 14:00 horas (presenciales) y martes de 11:00 a 13:00 horas (online) Para las asistencias a tutorías se recomienda pedir cita previa a través del correo electrónico: mcmoreno@ull.edu.es					

<b>Profesor/a: ANGEL CARMELO CHINEA MARTIN</b>
- Grupo: <b>1 La Laguna</b>
<b>General</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre: <b>ANGEL CARMELO</b></li> <li>- Apellido: <b>CHINEA MARTIN</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>922317065</b>
- Teléfono 2: <b>922317052</b>
- Correo electrónico: <b>achinea@ull.es</b>
- Correo alternativo:
- Web: <b><a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a></b>

<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	10:00	11:30	Centro Cultural Adeje - AD.1A	ADEJE PROFESORADO
Todo el cuatrimestre		Martes	10:00	13:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	DECANATO

Observaciones: CUALQUIER MODIFICACIÓN SERÁ COMUNICADA EN EL TABLÓN EXTERNO DEL DEPARTAMENTO O A TRAVÉS DEL AULA VIRTUAL DE LA ASIGNATURA

<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Jueves	11:00	13:00	Centro Cultural Adeje - AD.1A	ADEJE PROFESORADO

Todo el cuatrimestre		Martes	10:00	12:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	DECANATO
Observaciones: CUALQUIER MODIFICACIÓN SERÁ COMUNICADA EN EL TABLÓN EXTERNO DEL DEPARTAMENTO O A TRAVÉS DEL AULA VIRTUAL DE LA ASIGNATURA						

#### 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.**<br/>

#### 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: OPERACIONES y PROCESOS EN EMPRESAS TURÍSTICAS

##### 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. Costes y Umbral de Rentabilidad

##### 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 TRANSPORTE TURÍSTICO

- 4.1 Características y procesos de empresas de transporte aéreo de pasajeros
- 4.2 Características y procesos de empresas de transporte marítimo de pasajeros
- 4.3 Características y procesos de empresas de transporte terrestre de pasajeros

#### 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 Capacidad: concepto y medición
- 5.3 Capacidad y Precios: ADR, RevPar y Revenue Management
- 5.4 Tecnología y procesos turísticos

##### 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 y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

##### Tema 9.- GESTIÓN DE INVENTARIOS\* ( Profesor Angel Chinea Martín)

- 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

Utilización de textos y videos en inglés en el desarrollo de las clases teóricas, cuyos contenidos se evaluarán incluyendo dos preguntas en el examen tipo test teórico (7% del examen teórico).

#### 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, proyectos, informes, etc.

**Actividades formativas:** Estas sesiones tratarán cuestiones teórico-prácticas no desarrolladas en las sesiones lectivas.

**Tutorías:** En ellas el estudiante podrá consultar al profesor todas aquellas dudas que no hayan podido ser solucionadas durante las clases presenciales.

No se permite el uso de la inteligencia artificial (IA) para el desarrollo de las actividades formativas

### 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	22,50	0,00	22,5	[CB1], [CB2], [CB3], [12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	32,50	0,00	32,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—2], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]

Realización de seminarios u otras actividades complementarias	2,00	0,00	2,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [12—1], [12—2], [12], [31—4], [31—3], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	1,00	1,0	[CB3], [12], [31—2], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—3], [20—1], [19—3], [19—2], [19—1], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	35,00	35,0	[12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	43,00	43,0	[CB2], [CB3], [12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—2], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]

Preparación de exámenes	0,00	10,00	10,0	[CB3], [12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—2], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—2], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]
Asistencia a tutorías	0,00	1,00	1,0	[12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—2], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—2], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]
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, Ll. (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

<https://www.gobiernodecanarias.org/turismo/normativa/index.html>

<http://www.ictc.es>

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

Campus virtual: documentos (esquemas y ejercicios), cuestionarios y otras herramientas de ayuda para el aprendizaje de los contenidos de la asignatura.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

### Descripción

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

Todo el alumnado está sujeto a evaluación continua en la primera convocatoria de la asignatura, salvo que se comunique su deseo de no acogerse a la misma, antes de haberse presentado a las actividades que computen al menos el 50% de la evaluación continua, excepto situaciones sobrevenidas, y en todo caso antes de la finalización de las clases del primer cuatrimestre. La renuncia a la evaluación continua se hará a través del procedimiento habilitado en el aula virtual de cada asignatura.

#### **EVALUACIÓN CONTINUA (100%)**

Dado el carácter de esta modalidad de evaluación, se establece un requisito de asistencia activa a clases: se realizarán controles de asistencia de carácter aleatorio y la acumulación de más de tres faltas de asistencia a clases teóricas y prácticas conllevará la perdida del derecho a la evaluación continua.

Actividades que componen la evaluación continua:

- 3 PRUEBAS PRÁCTICAS LIBERATORIAS en las que se podrá obtener hasta 5 puntos en total (50% 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 de cada prueba es la siguiente:

Prueba 1: 1 punto (10% de la nota final de la asignatura).

Prueba 2: 2 puntos (20% de la nota final de la asignatura).

Prueba 3: 2 puntos (20% de la nota final de la asignatura).

- EXAMEN FINAL TEÓRICO PRÁCTICO en el que se podrá obtener hasta 5 puntos en total (50% de la nota final de la asignatura), como consecuencia de la evaluación de un examen teórico-práctico tipo test de respuesta única con cuatro alternativas (cada error descuenta 1/3 de la puntuación de una pregunta acertada), que se realizará en la convocatoria oficial al final del cuatrimestre.

La puntuación obtenida en cada prueba realizada durante el cuatrimestre en esta modalidad de Evaluación Continua se mantendrá para la primera y segunda convocatoria del presente curso académico, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

a) obtener al menos un 50% de la nota máxima de cada una de ellas (Prueba 1: 0,5 puntos; Prueba 2: 1 punto; Prueba 3: 1 punto; y Test: 2,5 puntos); y

b) obtener un mínimo un 50% de la nota máxima de cada tipo de prueba (2,5 puntos para las pruebas prácticas y 2,5 puntos para el examen final teórico-práctico).

En caso de incumplir alguna de las condiciones anteriores, y su puntuación total supere los 4 puntos, se entiende que el/la alumno/a no ha superado la asignatura y la calificación final de la asignatura será de Suspenso (4,0 puntos).

Se entenderá agotada la convocatoria de EC y se recogerá la calificación en el acta, desde que el alumnado se presente al menos al 50% de las actividades de evaluación continua. En caso contrario será calificado en el acta con un "No presentado".

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.

En caso de no superar la asignatura en la primera convocatoria, los alumnos que hayan seguido la EC podrán mantener las

calificaciones de las diferentes actividades realizadas para la segunda convocatoria del curso en EU.

### **EVALUACIÓN ÚNICA (100%)**

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

PRUEBA PRÁCTICA (50%), en la que se podrá obtener hasta 5 puntos en total, y estará constituida por un examen práctico en el que deberá resolver tres ejercicios-caso práctico (1, 2 y 3), 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 (50%), en el que se podrá obtener hasta 5 puntos en total, como consecuencia de la evaluación de un examen teórico-práctico tipo test de respuesta única con cuatro alternativas (cada error descuenta 1/3 de la puntuación de una pregunta acertada).

#### **Requisitos generales a cumplir para superar la asignatura en Evaluación Continua y en Evaluación única o alternativa:**

1. Obtener una calificación mínima de 5 puntos, en una escala de 0 a 10, a partir de la valoración conjunta de todas las pruebas.
2. Obtener en cada prueba un mínimo del 50% de su valoración máxima. Mínimo de 2,5 puntos en la prueba práctica, con un mínimo del 50% de la nota máxima de cada parte que la integra, y mínimo de 2,5 puntos en el examen final teórico-práctico. En caso que un/a alumno/a no supere la asignatura por incumplir la condición 2 anterior, y su puntuación total supere los 4 puntos, la calificación final de la asignatura será de Suspenso (4,0 puntos).

**ALUMNADO EN 5<sup>a</sup> CONVOCATORIA O POSTERIORES:** El alumnado que se encuentre en la quinta o posteriores convocatorias y desee servaluado por un Tribunal, deberá presentar una solicitud a través del procedimiento habilitado en la sede electrónica, dirigida al Decano de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Dicha solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de diez días hábiles del comienzo del periodo de exámenes.

#### **Estrategia Evaluativa**

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CB1], [CB3], [12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—2], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]	Examen final tipo test (los errores restan): (50%)	50,00 %

Pruebas de desarrollo	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [12—1], [12—2], [12], [17—3], [17], [31—4], [31—3], [31—1], [25—2], [25—1], [21—4], [21—3], [21—2], [21—1], [20—4], [20—3], [20—2], [20—1], [19—4], [19—3], [19—2], [19—1], [12—4], [12—3], [19], [20], [21], [25], [31]	Exámenes prácticos: resolución de ejercicios y casos prácticos, con preguntas de respuesta corta relacionadas con los ejercicios y casos propuestos.	50,00 %
-----------------------	--	--	---------

## 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 buffet, 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, cardex, 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 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 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).	2.50	6.00	8.50
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).	3.75	6.00	9.75
Semana 5:	Tema 2 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 2 y 5).	3.75	6.00	9.75
Semana 6:	Tema 2 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 2 y 5).	3.75	6.00	9.75
Semana 7:	Tema 3 y 5	Clases teóricas y prácticas (temas 3 y 5). Prueba evaluativa	3.75	6.00	9.75
Semana 8:	Tema 3 y 6	Clases teóricas, prácticas (temas 3 y 6).	3.75	6.00	9.75
Semana 9:	Tema 4 y 6	Clases teóricas y prácticas (temas 4 y 6).	3.75	6.00	9.75
Semana 10:	Tema 4 y 7	Clases teóricas, clases prácticas (temas 4 y 7). Actividad Formativa.	5.75	6.00	11.75
Semana 11:	Tema 4 y 7	Clases teóricas y prácticas (temas 4 y 7). Prueba evaluativa.	3.75	6.00	9.75
Semana 12:	Tema 7 y 8	Clases teóricas y prácticas (temas 7 y 8)	3.75	6.00	9.75
Semana 13:	Tema 8	Clases teóricas y prácticas (tema 8)	3.75	6.00	9.75
Semana 14:	Tema 9	Clases teóricas y prácticas (tema 9). Prueba evaluativa.	3.75	6.00	9.75
Semana 15 a 17:		Exámen y tutorías.	6.75	6.00	12.75
Total			60.00	90.00	150.00