



Curso Académico 2025-26

Operaciones y Gestión de Empresas Turísticas

Guía Docente

ASIGNATURA

Nombre de asignatura: Operaciones y Gestión de Empresas Turísticas (64102202)

Créditos: 6

Modalidad: Presencial

PLAN/ES DONDE SE IMPARTE

Plan: Grado en Turismo (Plan 2010)

Curso: 2

Carácter: Obligatoria

Duración: Segundo Cuatrimestre

Idioma/s en que se imparte: Español

Módulo/Materia: 03. Gestión de Empresas Turísticas/Organización de Empresas y Actividades Turísticas

PROFESOR/A RESPONSABLE O COORDINADOR/A

Profesor/a	Departamento	Correo electrónico
García Barranco, María del Carmen	Economía y Empresa	

PROFESORADO

Profesor/a	Departamento	Correo electrónico
García Barranco, María del Carmen	Economía y Empresa	
Pérez Mesa, Juan Carlos	Economía y Empresa	

DATOS BÁSICOS

Modalidad

Presencial

ELEMENTOS DE INTERÉS PARA EL APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

Justificación de los contenidos

La asignatura se ha estructurado en **tres partes** desglosadas en ocho temas.

La **primera parte** del programa tiene como objetivo introducir al alumno en el sistema de operaciones de la empresa y en su problemática. Se establecen los conceptos y la terminología específica de la materia, identificando los objetivos y decisiones de esta función.

La **segunda parte** del programa se centra en los principales aspectos relacionados con las operaciones de las empresas de intermediación. Se introduce al alumno en el mundo de las agencias de viajes mediante la definición y descripción de sus funciones, tipos y organización. Se abordan las decisiones sobre producto, proceso y localización.

La **tercera parte** está dedicada los aspectos relacionados con la producción en las empresas de alojamiento, restauración y oferta turística complementaria. Se tratan los aspectos relacionados con la gestión y organización interna de los hoteles. También se explican las actividades desarrolladas en restaurantes y en empresas de turismo deportivo y cultural, relacionando lo explicado con los conceptos básicos de operaciones.

Materia con la que se relaciona en el Plan de Estudios

- Introducción a la Administración de Empresas Turísticas.
- Contabilidad aplicada a la empresa turística.
- Estructura del Mercado Turístico.

Conocimientos necesarios para abordar la asignatura

La asignatura se imparte en español aunque existe posibilidad de tutorización de alumnos extranjeros en idioma inglés. La asignatura requiere conocimientos previos sobre organización empresarial, contabilidad y costes. Se requieren conocimientos básicos de cálculo matemático: resolución de ecuaciones, derivación e integración.

Además, se recomienda que los alumnos tenga interés y aptitudes para realizar el trabajo en equipo y las relaciones personales, y que sean creativos para solventar los cambios continuos en el mundo del turismo. También podría ser adecuado, aunque no necesario ya que se desarrollan a lo largo de los estudios del Grado, que tengan ciertas competencias y habilidades para gestionar en los diferentes campos del sector turístico. Es deseable una actitud crítica, comprometida y responsable con la sociedad y las diferentes culturas en las que tendrá que desenvolverse.

Requisitos previos recogidos en la memoria de la Titulación

No existen requisitos.

RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y DE APRENDIZAJE

Competencias.

CB2. Aplicación de conocimientos.

UAL3. Capacidad para resolver problemas.

GET01. Management, dirección y gestión de los distintos tipos de entidades turísticas.

GET04. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.

GET06. Conocer el procedimiento operativo de los ámbitos de alojamiento, restauración y de las empresas de intermediación.

Conocimientos o contenidos

GET01: Comprender las tipologías de empresas turísticas y la forma de dirigir y gestionar las distintas áreas funcionales que las conforman, así como comprender los papeles y funciones que desarrollan empresarios y directivos en las organizaciones turísticas y desarrollar las habilidades básicas para el ejercicio ético de estas funciones.

GET04: Comprender la importancia de la gestión de recursos humanos en las organizaciones del sector turístico. Conocer, analizar y saber aplicar las estrategias y políticas de recursos humanos más ajustadas a las características de la organización y del contexto.

GET06: Conocer las principales decisiones estratégicas y operativas en el ámbito de la dirección de operaciones, así como las principales herramientas y técnicas para la planificación, organización y programación de las operaciones de una empresa turística. Aplicar estas herramientas para la resolución de problemas empresariales relacionados con la dirección de operaciones y la gestión de la cadena de suministro en una empresa turística.

Habilidades o destrezas.

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.

UAL3: Capacidad para identificar, analizar, y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con rigor.

GET04: Comprender la importancia de la gestión de recursos humanos en las organizaciones del sector turístico. Conocer, analizar y saber aplicar las estrategias y políticas de recursos humanos más ajustadas a las características de la organización y del contexto.

GET06: Conocer las principales decisiones estratégicas y operativas en el ámbito de la dirección de operaciones, así como las principales herramientas y técnicas para la planificación, organización y programación de las operaciones de una empresa turística. Aplicar estas herramientas para la resolución de problemas empresariales relacionados con la dirección de operaciones y la gestión de la cadena de suministro en una empresa turística.

PLANIFICACIÓN

Temario

BLOQUE 1. Introducción al concepto de operación

Tema 1. Fundamentos en operaciones.

- Concepto e importancia del sistema de operaciones.
- Contenido y evolución de la dirección de operaciones.
- Estrategia de la empresa y estrategia de operaciones.
- Los objetivos de operaciones.
- Desarrollo de la estrategia de operaciones.
- La especial importancia de la gestión de recursos humanos en las empresas de servicios.

Tema 2. Selección y diseño de productos y procesos de producción.

- Concepto y características de los productos.
- Ciclo de vida de los productos.
- Metodología en el diseño de productos.
- Los tipos de procesos de producción.
- La selección del proceso y su diseño.
- La distribución en planta.

Tema 3. Decisiones de capacidad a largo plazo y localización.

- La capacidad. Medición y factores influyentes.
- La planificación y control de la capacidad a largo plazo.
- Concepto e importancia de las decisiones de localización.
- Causas, tipos y factores influyentes en las decisiones de localización.
- Fases del proceso de localización.

Tema 4. Planificación y programación de la producción.

- La planificación jerárquica de la producción y la capacidad.
- La planificación agregada de la capacidad.
- Programación lineal.
- Programación de proyectos: método Pert y Gantt.

BLOQUE 2. Procesos de producción en empresas de intermediación.

Tema 5. Fundamentos en agencias de viajes y decisiones sobre productos y procesos.

- Concepto de agencia de viajes.
- La gestión estratégica, táctica y operativa en una agencia de viajes.
- Funciones de la agencia de viajes.
- Tipología de agencias de viaje.

- Organización de las agencias de viaje.
- El producto turístico de las agencias de viajes.
- Los procesos de producción en agencias de viajes.

Tema 6. Gestión de la oferta de productos turísticos en agencias de viaje.

- La gestión del producto de alojamiento y restauración en las agencias de viajes.
- La gestión del producto de transporte aéreo en las agencias de viajes.
- La gestión del producto de ferrocarril en las agencias de viajes.
- La gestión del servicio por carretera en las agencias de viajes.
- La gestión del producto de transporte por medio acuático.
- La gestión de servicios diversos en las agencias de viajes

BLOQUE 3. Operaciones y procesos de producción en hoteles, restauración y otras empresas de oferta turística complementaria.

Tema 7. Actividades hoteleras.

- La industria del alojamiento.
- Los alojamientos turísticos.
- Organización y departamentalización de un hotes.
- La gestión hotelera: decisiones tácticas y operativas.
- La importancia de la gestión de personal en un hotel.
- Las operaciones y los procesos del departamento de recepción.
- Las operaciones y los procesos del departamento de conserjería.
- Las operaciones y los procesos del departamento de pisos.
- Otros servicios del hotel.
- Innovación y calidad en hoteles.

Tema 8. Operaciones y procesos de producción en restauración y otras empresas turísticas.

- Concepto y modalidades de los servicios de restauración.
- Departamentos y funciones en un restaurante.
- Operaciones y gestión de otras empresas de oferta turística complementaria.

En la impartición de la asignatura se dará un enfoque, en la medida en que cada tema lo permita, hacia el compromiso con la sostenibilidad y la inclusión de los objetivos de desarrollo sostenible en al ámbito de la dirección y gestión de empresas.

Actividades Formativas y Metodologías Docentes

Resolución de problemas, clase magistral participativa, organización de conferencias y seminarios, exposición de grupos de trabajo, proyecciones audiovisuales, realización de ejercicios, trabajo en equipo y estudios de casos.

Actividades de Innovación Docente

Esta asignatura es parte del grupo de innovación docente ¿Fomento y desarrollo de contenidos propios en la red social educativa "aprendidos.es" (2025-2026), coordinado por María del Carmen García Barranco.

Diversidad Funcional

El estudiantado con discapacidad o necesidades específicas de apoyo educativo puede dirigirse a la Unidad de Inclusión y Atención a la Diversidad para recibir la orientación y el asesoramiento necesarios, facilitando así un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. Asimismo, podrán solicitar las adaptaciones curriculares necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico. La información relativa a este alumnado se trata con estricta confidencialidad, en cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). El equipo docente responsable de esta guía aplicará las adaptaciones aprobadas por la Unidad de Inclusión y Atención a la Diversidad, tras su notificación al Centro y a la coordinación del curso

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Pruebas orales/escritas Sí

Pruebas prácticas Sí

Presentación oral Sí

Resolución de problemas Sí

Estudios de casos Sí

Realización de actividades prácticas Sí

Observación directa del desempeño Sí

Asistencia a seminarios Sí

Autoevaluación del estudiante Sí

Criterios

Convocatoria ordinaria:

La evaluación de la asignatura se basará en la valoración de los contenidos teóricos y prácticos. Esta evaluación se llevará a cabo mediante un examen teórico y otras actividades realizadas a lo largo del cuatrimestre:

A) Actividades (45% de la nota final). Informe de cada una de las actividades resueltas en los grupos de trabajo. Las prácticas estarán vinculadas al curso académico actual. Para tener nota de actividades será necesario tener todas las actividades entregadas. Evaluación de competencias: GET01, GET04, GET06, UAL3, CB2.

B) Examen final de la asignatura (45% de la nota final). Examen de preguntas cortas y tipo test sobre los contenidos teórico/prácticos de la asignatura. Será necesario nota mínima de 4 para hacer media con la nota de actividades. Evaluación de competencias: GET01, GET04, GET06.

C) Participación en clase (10% de la nota final). Aportación al debate relacionado con los temas de las asignaturas impartidos. Será necesaria una participación continuada. Se evalúa la competencia UAL3.

Para aprobar la asignatura, la media del examen, actividades y participación debe alcanzar un mínimo de 5 puntos.

Convocatoria extraordinaria:

Se realizará un examen teórico y otra prueba adicional con resolución de casos y problemas:

A) Parte de teoría (50% de la nota). Evaluación de competencias: GET01, GET04, GET06.

B) Resolución de casos y ejercicios prácticos (50% de la nota). Evaluación de competencias: GET01, GET04, GET06, UAL3, CB2.

Para aprobar la asignatura, la media del examen y actividades debe alcanzar un mínimo de 5 puntos, siempre que en cada una de las partes se obtenga una calificación mínima de 4.

Evaluación única final (ordinaria y extraordinaria):

Se establece el mismo criterio de evaluación que en la convocatoria extraordinaria.

RECURSOS

Bibliografía básica.

Pérez Mesa, Juan Carlos (2016). Operaciones y gestión de empresas turísticas: teoría y práctica. Universidad de Almería.

Bibliografía complementaria.

González, L. y Talón, P.(2003). Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos.Síntesis.

González Cobreros, M.A.(2006).Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes.Síntesis.

Heizer, J. y Render, B.(2007).Dirección de la Producción y de Operaciones: Decisiones Estratégicas.Prentice Hall.

Heizer, J. y Render, B. (2008). Dirección de la Producción y de Operaciones: Decisiones Tácticas. Prentice Hall.

Aranda, D. A., & Rata, B. M. (2024). Decisiones estratégicas de la Dirección de la Producción y Operaciones. Pirámide.

Otros recursos.

Puede ver la bibliografía existente en la actualidad en el Sistema de Gestión de Biblioteca consultando en la siguiente dirección: https://www.ual.es/bibliografia_recomendada64102202

Página del proyecto de innovación docente al que está adscrita la asignatura: <https://aprendidos.es>

Material complementario a disposición del estudiantado en "Aula Virtual".