



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2022/23

**41319 - DIRECCIÓN DE LAS
OPERACIONES EN LAS EMPRESAS
TURÍSTICAS**

CENTRO: 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

TITULACIÓN: 4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)

ASIGNATURA: 41319 - DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)

4805-Doble Grado en Trad:Inglés-Alemán y Turi - 48753-DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES EN LAS EMP - 00

CÓDIGO UNESCO: 5311.09 **TIPO:** Obligatoria **CURSO:** 2 **SEMESTRE:** 2º semestre

CRÉDITOS ECTS: 6 **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** 6 **INGLÉS:**

SUMMARY

This subject has as main objective the knowledge of the basic concepts of the direction of operations in the companies of the tourist sector with the purpose that the student knows one of the main functional areas that allow the improvement of the competitiveness of the companies and of the touristic destinations. Within the operations function applied to companies in the tourism sector the student will know the main strategic and tactical decisions, especially those related to the design of the service and the process, the distribution in plant and location, the planning of the capacity and the operations and management of the supply chain. At the end of the semester the student will know how to apply a set of tools and methods that will allow him to understand how the decision-making process in the area of operations is handled.

The learning results that the student will have to achieve with the completion of the tasks and activities correspond to the development of the competences that are intended to enhance with this subject:

- To direct and manage the different types of tourist entities.
- To know the operating procedure of the accommodation scope.
- To know the operating procedure of the restoration field.
- To know the operating procedures of the intermediation companies.
- To identify the objectives of the operations area and the decisions of the operations area.
- Ability to identify the operations and processes of the different tourism companies.
- Ability to design a service taking into account the needs of customers.
- Ability to know the methods for the distribution of resources in the plant.
- To identify the capacity of a tourist establishment.
- Ability to know the criteria for the location of a tourist establishment.
- To identify the stages of a tourism project.
- Ability to successfully discriminate in the outsourcing of tourism operations and identify the critical components of the supply chain and stock management models.

REQUISITOS PREVIOS

Se recomienda tener superada la asignatura de Dirección de empresas turísticas

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

Esta materia tiene como objetivo principal el conocimiento de los conceptos básicos de la dirección de operaciones en las empresas del sector turístico con la finalidad de que el estudiantado conozca una de las principales áreas funcionales que permiten la mejora de la competitividad de las empresas y de los destinos turísticos. Dentro de la función de operaciones aplicada a las empresas del sector turístico el alumnado conocerá las principales decisiones estratégicas y tácticas, especialmente las relacionadas con el diseño del servicio y del proceso, la distribución en planta y la localización, la planificación de la capacidad y de las operaciones y gestión de la cadena de suministro. Al finalizar el semestre deberán saber aplicar un conjunto de herramientas y métodos que le permitan entender cómo se afronta el proceso de toma de decisiones en el área de operaciones.

Competencias que tiene asignadas:

Las competencias nucleares son:

- CN1. Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes, colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación) de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la forma en que puede contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones.
- CN2. Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.
- CN3. Contribuir a la mejora continua de su profesión así como de las organizaciones en las que desarrolla sus prácticas a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.
- CN4. Comprometerse activamente en el desarrollo de prácticas profesionales respetuosas con los derechos humanos así como con las normas éticas propias de su ámbito profesional para generar confianza en los beneficiarios de su profesión y obtener la legitimidad y la autoridad que la sociedad le reconoce.
- CN5. Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.

Las competencias generales son:

- CG4. Iniciativa y espíritu emprendedor.
- CG5. Motivación por la calidad.
- CG6. Capacidad de análisis y de síntesis.
- CG8. Resolución de problemas.
- CG9. Razonamiento crítico.
- CG10. Compromiso ético.
- CG11. Aprendizaje autónomo.
- CG13. Toma de decisiones.
- CG14. Trabajo en equipo.

Las competencias específicas de la titulación y de la asignatura son:

- CE5. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- CE12. Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.

- CE18. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
- CE19. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
- CE20. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.

- CEA1. Identificar los objetivos del área de operaciones y su capacidad para influir en la ventaja competitiva.
- CEA2. Identificar las decisiones del área de operaciones.
- CEA3. Capacidad para identificar las operaciones y procesos de las diferentes empresas turísticas.
- CEA4. Capacidad para diseñar un servicio teniendo en cuenta las necesidades de los clientes.
- CEA5. Habilidad para conocer los métodos para la distribución de recursos en la planta.
- CEA6. Identificar la capacidad de un establecimiento turístico.
- CEA7. Capacidad para conocer los criterios para la localización de un establecimiento turístico.
- CEA8. Identificar las etapas de un proyecto.
- CEA9. Capacidad para discriminar de forma acertada en la externalización de operaciones turísticas e identificar los componentes críticos de la cadena de suministro y los modelos de gestión de stocks.

Objetivos:

Los objetivos que se pretenden alcanzar con esta materia son los siguientes:

- O1. Conocer las operaciones y procesos de las diferentes empresas turísticas
- O2. Saber diseñar un servicio teniendo en cuenta las necesidades de clientes
- O3. Conocer los métodos para la distribución de recursos en la planta
- O4. Saber determinar la capacidad de un establecimiento turístico
- O5. Conocer criterios para la localización de un establecimiento turístico
- O6. Saber gestionar un proyecto conociendo sus diferentes etapas
- O7. Tomar decisiones acertadas en la externalización de operaciones turísticas
- O8. Conocer los sistemas de gestión de stocks

Contenidos:

Los contenidos de esta asignatura son:

- Introducción a la dirección de operaciones
- Las operaciones y los procesos en las diferentes empresas turísticas
- El diseño de los servicios y la orientación al cliente
- Tipos de procesos y distribución en planta
- La capacidad y la localización en las empresas turísticas
- Gestión de proyectos
- Programación de operaciones
- Externalización de las operaciones turísticas
- Gestión de la cadena de suministro

A continuación se detallan los temas de la asignatura:

Tema 1. Introducción a la dirección de operaciones

Tema 2. Las operaciones y procesos de las empresas turísticas

Tema 3. El diseño del servicio y la orientación al cliente

Tema 4. El diseño del proceso y la distribución en planta

Tema 5. Las decisiones de capacidad y de localización

Tema 6. La planificación de las operaciones y de proyectos

Tema 7. La gestión de la cadena de suministro y la externalización de operaciones

Metodología:

La metodología docente que será utilizada para la consecución de los objetivos planteados en esta asignatura y la adecuada asimilación de contenidos y competencias incluirá la utilización de las siguientes opciones metodológicas:

- Enseñanza directa para contenidos que sean esencialmente informativos, que estén basados en la presentación de conceptos y teorías, o que precisen la explicación de técnicas y procedimientos para desarrollar ejercicios y problemas prácticos de la materia.
- Actividades de aplicación, para contextualizar el aprendizaje a través de su aplicación en supuestos prácticos de carácter cualitativo y/o numérico.
- Trabajo autónomo para el estudio de documentos y material didáctico de la asignatura y la resolución de ejercicios y problemas propuestos.

Evaluación:

Criterios de evaluación

Los criterios para la evaluación del estudiantado se corresponden con una adecuada asimilación de las competencias recogidas en este proyecto docente. Por tal motivo el alumnado será evaluado en términos generales y por competencias prestando una atención especial a las específicas de la asignatura. Para ello como criterios de evaluación se emplean:

- C1. Identificar correctamente el rol que desempeña la función de operaciones en el logro de la ventaja competitiva y los objetivos y decisiones del área de operaciones (O1). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C2. Distinguir con precisión las operaciones y procesos que existen en diferentes empresas turísticas (O1). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C3. Conocer y aplicar eficazmente las técnicas de selección de nuevos servicios (O2). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C4. Utilizar adecuadamente los métodos de distribución en planta (O3). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C5. Calcular correctamente la capacidad de un establecimiento en función de sus costes y demanda (O4). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C6. Seleccionar y aplicar con precisión los métodos y los criterios para la localización (O5). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C7. Elaborar un plan de producción del servicio adecuado a los criterios de la empresa (O6). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C8. Identificar de manera justificada los servicios que pueden ser externalizados (O7). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.
- C9. Aplicar eficazmente los sistemas de gestión de stocks en la cadena de suministro (O8). Fuentes de evaluación: examen, pruebas y actividades.

Sistemas de evaluación

La evaluación de esta asignatura en la convocatoria ordinaria girará en torno a los siguientes apartados, siendo evaluados cada uno de ellos de 0 a 10 puntos:

- Examen teórico-práctico (1 prueba) (70%), a realizar en las fechas oficiales establecidas por la Facultad para ello, que podrá constar de la realización de test, cuestiones de desarrollo, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos, etc. Para la convocatoria ordinaria se ofrece al alumnado, mediante evaluación continua voluntaria, la posibilidad de aprobar el contenido del examen teórico-práctico realizando dos pruebas liberatorias. Las pruebas se llevarán a cabo durante el periodo de impartición de docencia de la asignatura y para aprobarlas se ha de obtener un mínimo de cinco puntos sobre diez en cada una.

- Trabajos/ejercicios evaluables individuales y/o en grupo, orales y/o escritos (actividades de aplicación, casos, artículos, resolución de ejercicios, etc.) sobre los contenidos de la asignatura (20%), a realizar durante el período de impartición de docencia de la asignatura.
- Participación en la resolución en el aula de los ejercicios prácticos propuestos (10%).

Para la convocatoria extraordinaria y especial, se realizará un examen final teórico-práctico escrito (100%) que podrá constar de la realización de test, cuestiones de desarrollo, preguntas dediscusión, resolución de problemas, casos, etc.

Los estudiantes que participan en programas de movilidad, tanto se encuentren en la situación contemplada en el art. 51 del Reglamento de Movilidad de estudios con reconocimiento académico de la ULPGC, esto es, con alguna de las asignaturas de su acuerdo académico que no hubieran sido superadas en destino o estuvieran calificadas como no presentadas, como aquellas no incorporadas al mismo, podrán presentarse en cualquiera de las convocatorias optando al 100% de la calificación. De encontrarse en esta situación en la convocatoria ordinaria, deben ponerse en contacto con la coordinadora, al menos tres semanas antes de la fecha oficial de examen de convocatoria, para que les indique la forma de alcanzar la máxima calificación.

Siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, el alumnado en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que haya solicitado, por escrito, ser excluido de la evaluación continua será evaluados por un tribunal (art. 12.3 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura. En este sentido, los estudiantes deberán solicitar dicha exclusión en los periodos habilitados por la Administración de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo al principio de cada semestre. En el caso de no solicitar expresamente la exclusión de la evaluación continua pero no superar la totalidad de la asignatura por este procedimiento, el estudiante deberá presentarse a un examen final de la asignatura completa en esa misma convocatoria que deberá ser evaluado por un tribunal.

Criterios de calificación

La calificación final en la convocatoria ordinaria vendrá determinada por:

- la calificación del examen de contenido teórico-práctico realizado en la misma (70%), una vez obtenido cinco puntos sobre diez,
- la resolución en el aula de ejercicios propuestos que evidencie la participación inividual, activa y continuada en la asignatura (10%), y
- la nota obtenida por la realización de trabajos/ejercicios evaluables individuales y/o en grupo (20%), durante el período de impartición de docencia de la asignatura, que no tendrán carácter liberatorio a efectos del contenido del examen escrito. La ponderación de estos trabajos y ejercicios evaluables será la siguiente:

a) Casos y/o análisis de artículos u otras actividades de aplicación, individuales y/o en grupo, sobre el contenido de la asignatura (10%): se realizará una actividad durante el desarrollo de la misma.

b) Ejercicios prácticos propuestos (10%): consistirá en la realización de dos ejercicios individuales autoevaluables similares a los marcados como trabajo autónomo para el seguimiento de la asignatura. Todas las evidencias recogidas tendrán igual puntuación en la obtención de la nota para este criterio de calificación y solo serán consideradas calificables las entregadas en tiempo y forma establecidos.

En la convocatoria extraordinaria y especial, la calificación se corresponderá a la del examen final.

Para obtener la calificación final promediando los criterios anteriores será necesario haber

obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen teórico-práctico, distribuidos estos cinco puntos según las “Normas que rigen la realización de la prueba”.

Si no se presentase al examen final en cualquier convocatoria (ordinaria, extraordinaria y especial), la calificación que figurará en el acta de la asignatura es "No Presentado".

Para la convocatoria ordinaria:

- Durante el periodo de impartición de la asignatura se realizarán dos pruebas que tendrán carácter liberatorio para los contenidos del examen teórico-práctico de dicha convocatoria, y su peso en la nota final, en el supuesto de haberlas aprobado, será del 30% la correspondiente a los temas 1 al 4, y del 40% las que evalúa los temas 5 al 7. Para superar dichas pruebas se ha de obtener un mínimo de cinco puntos sobre diez en cada una.
- Si se ha aprobado durante el curso alguna prueba liberatoria, en el examen final de la convocatoria ordinaria se realizará la parte correspondiente a la prueba no superada, debiendo en este caso aprobarla en el examen obteniendo un mínimo de cinco puntos sobre diez. Si no se supera la prueba a la que se presenta en la convocatoria ordinaria, la calificación que se traslada al acta oficial será la correspondiente a la prueba superada durante el curso.
- Si se han superado ambas pruebas liberatorias durante el semestre de docencia y decide presentarse al examen de convocatoria ordinaria, lo hará con la totalidad de la materia y se entenderá que renuncia a la calificación obtenida en las pruebas parciales, contemplándose en este caso sólo la nota alcanzada en dicho examen final.
- Si no hubiese superado alguna prueba liberatoria y no se presentase al examen final en la convocatoria ordinaria figurará en el acta como No Presentado, tenga o no superada alguna de las pruebas liberatorias.

En cualquier convocatoria, para superar la asignatura se debe obtener un mínimo de cinco puntos sobre diez en la calificación definitiva.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

A continuación se exponen las diferentes tareas y actividades a realizar en los diferentes contextos:

Tareas y actividades en el contexto científico:

- Búsqueda de información en la biblioteca universitaria, recursos electrónicos, revistas y periódicos.
- Análisis y toma de decisiones de dirección de operaciones con rigor científico.
- Elaboración y redacción de trabajos escritos siguiendo los parámetros estándar establecidos.

Tareas y actividades en el contexto profesional:

- Asunción de roles de dirección, de cliente y de proveedor en el proceso de enseñanza teórico-práctico.
- Realización de casos, actividades y otras prácticas encaminadas a dar soluciones a los problemas y decisiones del área de operaciones en el contexto turístico actual.

Tareas y actividades en un contexto institucional:

- Defensa y debate de temas turísticos.

Tareas y actividades en el contexto social:

- Entrevistas a directivos y agentes turísticos relevante para recopilación de la información.
- Desarrollo de trabajos en el grupo en el aula y fuera del aula.

-Defensa y debate de diversas prácticas realizadas.

Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)

Semana 1:

Tema 1. Introducción a la dirección de operaciones

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 2:

Tema 1. Introducción a la dirección de operaciones

Tema 2. Las operaciones y procesos de producción de las empresas turísticas

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 3:

Tema 3. El diseño del servicio y la orientación al cliente

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 4:

Tema 4. El diseño del servicio y la orientación al cliente

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 5:

Tema 4. El diseño del proceso y la distribución en planta

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 6:

Tema 4. El diseño del proceso y la distribución en planta

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 7:

Tema 5. Las decisiones de la capacidad y de localización

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 8:

Tema 5. Las decisiones de capacidad y de localización

-Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas

-Horas de prácticas de aula: 1 hora

-Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 9:

Tema 5. Las decisiones de capacidad y localización

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 10:

Tema 6. La planificación de las operaciones y de proyectos

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 11:

Tema 6. La planificación de las operaciones y de proyectos

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 12:

Tema 6: La planificación de las operaciones y de proyectos

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 13:

Tema 7. La gestión de la cadena de suministro y la externalización de las operaciones

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 14:

Tema 7. La gestión de la cadena de suministro y la externalización de las operaciones

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Semana 15:

Tema 7. La gestión de la cadena de suministro y la externalización de las operaciones

- Horas de teoría y problemas de grupo: 3 horas
- Horas de prácticas de aula: 1 hora
- Horas de trabajo no presencial: 6 horas

Las pruebas eliminatorias se realizarán al finalizar los temas 4 y 7 respectivamente.

Horas presenciales de evaluación y revisión de exámenes: 8

Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.

A continuación se relacionan los recursos a utilizar por el alumnado en los contextos profesionales:

- Ejercicios y casos prácticos elaborados por el equipo docente

- Biblioteca, hemeroteca, revistas divulgativas.
- Recursos bibliográficos electrónicos disponibles en la ULPGC.
- Ordenadores e Internet en los laboratorios informáticos de la Universidad o personales/propios del alumnado
- Software informático disponible en los laboratorios informáticos y ordenadores de la ULPGC.

Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.

Los resultados de aprendizaje que se tendrán que alcanzar con la realización de las tareas y actividades se corresponden con el desarrollo de las competencias que se pretenden potenciar con la impartición de esta asignatura.

- R1. Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas (CN1,CN2,CN3, CG4,CG5, CG6,CG8,CG9,CG10,CG13,CG14, CE5,CE12,CE18,CE19,CE20,CEA2).
- R2. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento (CN1, CN4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG10, CG11, CG13, CG14, CE5, CE12, CE18, CEA3).
- R3. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración (CN1, CN4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG10, CG11, CG13, CG14, CE5, CE12, CE19, CEA3).
- R4. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación (CN1, CN4, , CG5,CG6,CG8,CG9,CG10,CG11,CG13,CG14, CE5,CE12,CE20,CEA3).
- R5. Identificar los objetivos del área de operaciones y las decisiones del área de operaciones (CN1, CN4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG10, CG13, CG14, CE5, CE12, CEA1, CEA2).
- R6. Capacidad para identificar las operaciones y procesos de las diferentes empresas turísticas(CN1,CN3, CG5,CG6,CG8,CG9,CG10,CG13,CG14,CE5,CE12,CEA3).
- R7. Capacidad para diseñar un servicio teniendo en cuenta las necesidades de los clientes (CN1, CN2, CG4, CG5, CG6, CG8, CG9, CG10, CG13, CG14, CE5, CE12, CEA4).
- R8. Habilidad para conocer los métodos para la distribución de recursos en la planta (CN1, CN5, CG5, CG6, CG8, CG9, CG10, CG13, CG14, CE5, CE12, CEA5).
- R9. Identificar la capacidad de un establecimiento turístico (CN1, CN5, CG9, CG10, CG13, CG14, CE5, CE12, CEA6).
- R10. Capacidad para conocer los criterios para la localización de un establecimiento turístico (CN1,CN3, CG5,CG6,CG8,CG9,CG10,CG11,CG13,CG14,CE5,CE12,CEA7).
- R11. Identificar las etapas de un proyecto turístico (CN1, CN4, CG5, CG6, CG8, CG10, CG13, CG14, CE5, CE12, CEA8).
- R12. Capacidad para discriminar de forma acertada en la externalización de operaciones turísticas e identificar los componentes críticos de la cadena de suministro y los modelos de gestión de stock (CN1, CN2, CN5, CG5, CG6, CG8, CG9, CG10, CG11, CG13, CG14, CE5, CE12, CE20, CEA9).

Plan Tutorial

Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

La atención individual personalizada mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello en los despachos del profesorado, teniendo carácter preferente la atención presencial individualizada con cita previa concertada a través del Campus Virtual de la ULPGC.

Las horas y días de tutorías semanales que se asignarán a esta asignatura por parte del equipo docente y las 40 semanas concretas en las que se realizarán dichas tutorías, se indicarán a principios del curso académico en el tablón de anuncios ubicados a la entrada de los despachos del equipo docente y en el Campus Virtual de la asignatura.

Los horarios de tutorías del equipo docente por semestre y para todas las asignaturas impartidas son:

- Silvia Sosa Cabrera - S1: lunes y martes de 11:00-14:00; S2: lunes de 11:00-14:00, martes de 10:00-12:00 y 13:00-14:00
- María del Pino Medina Brito - S1: martes de 10:00-13:00, viernes de 8:00-10:00 y 12:00-13:00; S2: lunes de 9:00-11:00 y 15:30-16:00 y jueves de 11:00-14:00 y de 15:30-16:00
- Ana Isabel Lemes Hernández - S1: lunes de 9:00-12:00, martes de 13:00-14:00, miércoles de 9:00-11:00; S2: martes 11:00-12:00, jueves de 9:00-11:00, 12:00-13:00, 14:00-16:00

Cada miembro del equipo docente indicará la posibilidad de realizar tutorías a través de medios electrónicos.

El alumnado que se encuentre en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria y haya renunciado a la evaluación continua en los plazos establecidos al efecto, tienen derecho a un plan de acción tutorial en los términos recogidos en el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo disponible en la página web de la Facultad en el apartado Estudiantes.

Atención presencial a grupos de trabajo

La atención presencial a grupos de trabajo mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello en los despachos del profesorado o, según necesidades, en el seminario o aula comunicado previamente.

Atención telefónica

No se atenderán tutorías bajo esta modalidad.

Atención virtual (on-line)

El Campus Virtual de la ULPGC podrá ser utilizado como método de enseñanza-aprendizaje y de comunicación/interacción entre el estudiantado y el profesorado.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Silvia Sosa Cabrera	<i>(COORDINADOR)</i>
Departamento: 230 - <i>ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS</i>	
Ámbito: 650 - <i>Organización De Empresas</i>	
Área: 650 - <i>Organización De Empresas</i>	
Despacho: <i>ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS</i>	
Teléfono: 928458645 Correo Electrónico: <i>silvia.sosa@ulpgc.es</i>	

Dr./Dra. Lidia Ester Santana Hernández
Departamento: 230 - <i>ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS</i>
Ámbito: 650 - <i>Organización De Empresas</i>
Área: 650 - <i>Organización De Empresas</i>
Despacho: <i>ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS</i>
Teléfono: Correo Electrónico: <i>lidiaester.santana@ulpgc.es</i>

Dr./Dra. Ana Isabel Lemes Hernández

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458119 **Correo Electrónico:** ana.lemes@ulpgc.es

Dr./Dra. María del Pino Medina Brito

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458125 **Correo Electrónico:** pino.medina@ulpgc.es

Bibliografía**[1 Básico] Administración de operaciones: producción y cadena de suministros /**

F. Robert Jacobs, Richard B. Chase, ; revisión técnica, Dídimo Antonio Dewar Valdelamar, [et al.].

McGraw-Hill Education,, México : (2018) - (15ª ed.)

9781456277734

[2 Básico] Administración de la producción. Enfoque estratégico.

Fernández Sánchez, E., Avella Camarero, L & Fernández Barcala, L.

- (2020)

[3 Básico] Dirección de la producción y de operaciones: decisiones estratégicas /

Jay Heizer, Barry Render.

Pearson,, Madrid : (2015) - (11ª ed.)

9788490352878

[4 Básico] Dirección de operaciones en las empresas turísticas /

Tomás Francisco Espino Rodríguez.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Ordenación Académica y Espacio Europeo de Educación

Superior,, [Las Palmas de Gran Canaria] : (2012)

978-84-15424-38-3

[5 Recomendado] Service management: An integrated approach to supply chain management and operations

Haksever, C., & Render, B.

- (2013)

[6 Recomendado] Dirección de la producción y de operaciones :decisiones tácticas /

Jay Heizer, Bery Render.

Pearson Educación,, Madrid : (2015) - (11ª ed.)

978-84-9035-285-4

[7 Recomendado] Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios /

María Luz Martín Peña y Eloísa Díaz Garrido.

ESIC Editorial,, Madrid : (2016) - (2ª ed.)

9788416462582

[8 Recomendado] Service Operations Management: A Strategic Perspective

McManus, J. Mats; Winroth M. & Angelis J

- (2020)

[9 Recomendado] Casos de éxito turístico en Canarias /

Teresa Aguiar Quintana, Rosa M^a Batista Canino.

Síntesis,, Madrid : (2015)

978-84-907716-7-9