Guía Docente

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Grado en Gastronomía
Rama de Conocimiento:	Ciencias Sociales y Jurídicas
Facultad/Escuela:	Derecho, Empresa y Gobierno
Asignatura:	Dirección de Operaciones
Tipo:	Optativa
Créditos ECTS:	3
Curso:	4
Código:	1489
Periodo docente:	Séptimo semestre
Materia:	Administración de Hoteles y Restaurantes
Módulo:	Disciplinar
Tipo de enseñanza:	Presencial
Idioma:	Castellano
Total de horas de dedicación del alumno:	75

Equipo Docente	Correo Electrónico
Alberto Cardeña Mondéjar	a.cardena@ufv.es

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

El principal objetivo de esta asignatura es lograr que los alumnos tengan una visión periférica de la estrategia marcada por el establecimiento o la compañía, y así poder traducirla en una operativa de gestión en pro de los resultados.

A lo largo del curso se desarrollarán las facultades de liderazgo, calidad, gestión operativa, estrategia, y previsión.

OBJETIVO

Los alumnos tendrán una visión global de las operaciones que se realizan en los establecimientos hosteleros, pudiendo aplicar la teoría aprendida a la realidad actual de la industria de alojamiento y restauración.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Se requiere un buen conocimiento de materias como Introducción al sector de la hostelería y la restauración, servicios de alimentos y bebidas, administración de alimentos y bebidas, administración de alojamientos, hoteles y eventos internacionales, para poder contextualizar los contenidos de este curso, dentro de una comprensión global de la dirección de operaciones en las empresas turísticas. Conocimiento de inglés suficiente para poder leer publicaciones actualizadas relacionadas con la asignatura y reflexionar sobre el contenido de las mismas.

CONTENIDOS

1.- Planificación estratégica de operaciones
2.- El factor humano en la estrategia de operaciones de los servicios
3.- Previsión de la demanda y gestión de los canales de distribución
4.- Gestión de la capacidad y las esperas
5.- Control de inventarios y sistemas JIT
6.- Gestión y mejora de la calidad en el servicio
7.- Reglamentación que afecta a las empresas hoteleras.
8.- La dirección de hotel.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Lección magistral sobre los conceptos clave de la asignatura, acompañadas de un debate crítico con los alumnos.
Trabajo colaborativo: los alumnos recibirán material actualizado y relacionado con la asignatura, para en pequeños grupos discutir su contenido y exponer sus conclusiones.
Aprendizaje basado en problemas. Resolución de ejercicios, que requerirán la recopilación y el análisis de la información y los datos.
Presentaciones en grupo. Un grupo de alumnos trabajará sobre un concepto clave de la asignatura que tendrán que contextualizar y explicar a sus compañeros.
Flipped classroom. Los alumnos escucharan, de forma presencial o telemática, a profesionales del sector hablar sobre su realidad profesional en el día a día, para después, junto con el profesor, debatir y profundizar en los temas expuestos y crear oportunidades de aprendizaje significativo

DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
30 horas	45 horas

• Clases magistrales 16h • Aprendizaje basado en problemas 8h Trabajo en equipo 4h Presentaciones 2h	• Estudio teórico y práctico 26h • Lecturas y búsqueda de información 14h Trabajo en equipo 5h

COMPETENCIAS

Competencias básicas

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

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

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 sobre temas relevantes de índole social, científica o ética

Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

Competencias generales

Comprender las diferentes formas de liderazgo dentro de la misión personal y asumir el desarrollo de las competencias desde la persona: temperamento, carácter y personalidad

Asumir un compromiso ético personal e institucional en el trabajo

Reconocer la importancia de las dimensiones sociales y medioambientales de su ejercicio profesional y empresarial, y de la necesidad de un código deontológico profesional

Asumir y conocer los principios del desempeño de las funciones directivas a nivel de departamento, proyecto y empresa en los sectores de hoteleria y restauración

Saber trasladar la teoría y conocimientos adquiridos a realidades y acciones prácticas

Adoptar una actitud de avidez intelectual, interés científico y búsqueda del saber y la verdad en su desempeño profesional y personal

Competencias específicas

Entender y saber mantenerse actualizado acerca de la realidad del entorno, necesidades, mercado y aplicaciones del sector gastronómico, hotelero y de las artes culinarias

Saber interpretar los estados financieros de la empresa, evaluar y gestionar costes como herramientas para la toma de decisiones

Aplicar técnicas avanzadas de dirección y desarrollo profesional de personas

Capacidad de organizar las acciones comerciales y promocionales de la empresa buscando la calidad como derecho del cliente y ventaja competitiva de marketing.

Desarrollar la sensibilidad y el hábito de valorar tiempos y costes, la economía de gastos, el aprovechamiento de productos y el diseño de menús y servicios hoteleros con criterios económicos

Familiarizarse con la realidad profesional del sector y ganar experiencia trabajando en entornos y situaciones reales y bajo normativas, exigencias y supervisión formales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El alumno comprende la organización de los procesos de producción de la industria hostelera, el diseño y gestión de las instalaciones, equipamientos, mediante casos reales.

Propone planes de mejora en la organización, mediante el análisis de diferentes realidades

Planifica las necesidades de los establecimientos en función de diferentes entornos de actividad

Diseña ofertas teniendo en cuenta las necesidades especiales y tendencias del mercado, mediante el estudio de casos de éxito.

Propone acciones para optimizar la rentabilidad de un establecimiento hotelero aplicando una metodología adecuada, basada en el estudio de casos reales.

Aplica las competencias de trabajo en equipo como estrategia empresarial a través de los trabajos propuestos.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Se aplicará un sistema de evaluación continua, donde el peso de cada apartado será previamente comentado a la clase.
Para aprobar el curso a través de este proceso continuo, el alumno deberá asistir y participar regularmente en todas las actividades.
Alumno de primera matrícula.
Para aprobar la asignatura en convocatoria ordinaria el alumno deberá obtener al menos una nota de 5 en el

examen escrito individual y una nota de 5 en el resto de actividades durante el curso.
En este caso, el esquema de evaluación es el siguiente:
- Examen final: 60%. - Tareas individuales y test (ejercicios en el aula virtual, test de conocimiento sobre los temas tratados, presentaciones en clase): 20%
- Trabajo en equipo 10%.
- Participación e implicación 10% (los alumnos tendrán que asistir al menos a un 80% de las clases para obtener este 10%) .
En convocatoria extraordinaria desaparece el requisito de aprobar la evaluación continua, se hará media con el examen final siempre que éste tenga una nota de 5 o superior.
Los porcentajes de participación e implicación así como de trabajo en equipo no serán revaluables.
Alumnos con dispensa académica
Los alumnos que por una causa justificada (problemas de salud o cualquier otra cuestión relevante y siempre con el acuerdo y el visto bueno del director académico) no puedan asistir a las clases programadas se calificarán de la siguiente manera
- Pruebas y exámenes: 70%.
- Proyecto final individual 30%.
Los alumnos de segunda o posteriores matrículas podrán optar por cualquiera de los dos sistemas anteriores, previo aviso al profesor al comenzar el semestre. En ningún caso el alumno podrá superar la asignatura aprobando un único examen.
El sistema de evaluación se ha diseñado para que el alumno trabaje de una manera regular y constante durante la duración de toda la asignatura. Esto implicará que, para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria, se tendrá en cuenta la regularidad en el trabajo, y el examen y demás actividades de esta convocatoria tendrán el nivel de exigencia que permita confirmar que se han alcanzado los mínimos equiparables a los conseguidos por el alumno que ha trabajado a lo largo del semestre.
Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a los establecido en la Normativa de Evaluación y la Normativa de Convivencia de la universidad.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Básica