

# Guía Docente

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Grado en Gastronomía
-------------	----------------------

Rama de Conocimiento:	Ciencias
-----------------------	----------

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
Alejandro Morandeira Costoya	alejandro.morandeira@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

- INTRODUCCIÓN AL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y LA RESTAURACIÓN
- SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- HOTELES Y EVENTOS INTERNACIONALES
- ADMINISTRACIÓN DE ALOJAMIENTOS

## CONTENIDOS

1. Estrategias y procesos de las operaciones
2. Gestión y mejora de la calidad
3. Planificación y programación de las operaciones
4. Organización departamental
5. Dirección Hotelera
6. Ventas & Ingresos

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

### LECCIONES MAGISTRALES PARTICIPATIVAS:

Los alumnos tendrán un rol importante en cada clase, dónde se rebatirá y se explicarán casos prácticos aplicables a la realidad actual.

### INVITADOS:

Recibiremos la visita de importantes profesionales del sector, que nos darán una visión actual de la industria hotelera y de restauración.

### DEBATE DE NOTICIAS:

Se debatirá sobre noticias actuales relacionadas con los contenidos de la asignatura, para estar en contacto con el día a día y poder aplicar los conocimientos.

### TRABAJO INDIVIDUAL:

El alumno tendrá que desarrollar la faceta investigadora y de trabajo individual para poder cumplir con los objetivos del trabajo requerido.

### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

El docente propone problemas derivados de situaciones reales, que el alumno tendrá que resolver sin un conocimiento previo, para relanzar la iniciativa y participación del estudiante, y así poder corregir carencias y desarrollar aptitudes.

### TUTORIAS:

En ellas el alumno puede resolver directamente cualquier tipo de duda que pueda surgir, e incluso ampliar conocimientos de casos específicos.

### RESEARCH:

Búsqueda de información relativa a los contenidos de la asignatura para exponer en clase y debatir sobre ella.

### FLIPPED CLASROOM.

Las actividades formativas, así como la distribución de los tiempos de trabajo, pueden verse modificadas y adaptadas en función de los distintos escenarios establecidos siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias.

## DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
30 horas	45 horas
Clases magistrales 20h Ponencias 4h Presentaciones 6h	Estudio de casos de éxito 30h Investigación sobre las operaciones en establecimientos 15h

## 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 hotelería 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

Organiza los procesos de producción de la industria hostelera, diseñando y gestionando las instalaciones, equipamientos y personas, mediante casos reales.

Propone planes de mejora en la organización, mediante el análisis de situaciones propuestas.

Planifica la oferta de establecimientos en función de distintas hipótesis.

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

Controla y mejora la rentabilidad de un establecimiento hotelero aplicando una metodología adecuada, mediante 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

En ningún caso el alumno podrá superar la asignatura aprobando un único examen. El alumno deberá obtener una calificación mínima de 5 sobre 10 en el examen final para superar la asignatura. Los sistemas de evaluación son :

### SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA ALUMNOS DE PRIMERA MATRICULA

Los criterios de evaluación y el peso porcentual de cada uno será el siguiente:

Pruebas escritas u orales, de desarrollo, de respuesta corta o tipo test: Examen final 60%

Actividades diarias y ejercicios: 15 %

Trabajos trsansversales : 15%

Asistencia y participación en las actividades presenciales en el aula: 10%.

Para que la participación puntúe tendrá que reunir, a juicio del profesor, características de pertinencia, adecuación y aportación positiva al desarrollo de la clase.

Es imprescindible sacar como mínimo un 5 en la evaluación continua y en el examen final para aprobar la asignatura.

Es necesario indicar que la asistencia a clase es obligatoria pero no puntuará por sí misma.

Los exámenes se realizarán de manera presencial siempre y cuando las autoridades sanitarias lo permitan.

En caso de que la situación nos vea obligados a hacer formación exclusiva en remoto, las puntuación serán las mismas.

### ALUMNOS CON DISPENSA ACADÉMICA .

Trabajos presentados a requerimiento del profesor: 30%

El examen final será el mismo que para los alumnos de asistencia normal: 70%

#### ALUMNOS DE SEGUNDA Y SUCESIVA MATRÍCULA

Los alumnos de segunda y sucesiva matrícula podrán optar entre 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.

#### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

No será requisito imprescindible aprobar la evaluación continua para aprobar la asignatura en esta convocatoria. Los pesos de la evaluación continua y sus calificaciones correspondientes se mantendrán en la convocatoria extraordinaria para hacer media con el examen final, siempre y cuando la calificación de éste sea 5 o superior.

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 cuatrimestre

Las conductas de plagio, así como el uso ilegítimo en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a lo establecido en la Normativa de Evaluación y la Normativa de Convivencia de la Universidad.

## BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

### Básica

1. Dirección de las Operaciones en Alojamiento y Restauración

Editorial: UNIVERSITAS INTERNACIONAL S.L.

Autores: Fernando Muñoz Oñate y Beatriz Rodrigo Montoya

1ª Edición. Octubre 2003

Organización y Dirección de Empresas Hoteleras.

Autor: Jose Miguel Rodríguez Antón.

Editorial: Síntesis.

### Complementaria

2. Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos

Editorial: Síntesis

Autores: Lydia González Serrano y Pilar Talón Ballesteros

1ª Edición. Abril 2003