



Universidad
de Alcalá

GUÍA DOCENTE

OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

**Doble Grado en Turismo y Administración
y Dirección de Empresas(G452)**

Universidad de Alcalá

Curso Académico 2022/2023

Tercer Curso – Primer Cuatrimestre

GUÍA DOCENTE

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre de la asignatura: | Operaciones y procesos de producción |
| Código: | 681000 |
| Titulación en la que se imparte: | Doble Grado en Turismo y ADE G452 |
| Departamento y Área de Conocimiento: | Economía y Economía Aplicada. |
| Carácter: | Obligatoria |
| Créditos ECTS: | 6 |
| Curso y cuatrimestre: | Tercer curso. Primer cuatrimestre |
| Profesorado: | Begoña Correas Olmedilla Luis Felipe Mendieta Peñalver María José Aguirregoitia Moro José María López Morales (Coordinador) María Jesús Such Devesa |
| Horario de Tutoría: | A convenir con el profesor previa petición por e-mail. begona.correas@uah.es luis.mendieta@uah.es jose.aguirregoitia@uah.es josem.lopez@uah.es mjesus.such@uah.es |
| Idioma en el que se imparte: | Español/Inglés |

1a. PRESENTACIÓN

Esta asignatura se destina a los estudiantes del tercer curso del Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas, impartándose en el primer cuatrimestre.

Teniendo en cuenta que el programa docente diseñado pretende fomentar el aprendizaje activo, diferenciar entre el conocimiento científico y el vulgar, generar un espíritu crítico, así como despertar la curiosidad y la iniciativa intelectual del alumno, se asume que debe realizarse una consideración específica sobre la programación docente de la asignatura Operaciones y Procesos de Producción: el alumno conoce los principios básicos de la Teoría Económica y maneja el vocabulario básico, científico y especializado aplicable al estudio teórico de la Economía y la Economía de la Empresa.

Según lo expuesto, la meta docente puede concretarse en la consecución de los siguientes objetivos: En primer lugar, dotar a los alumnos de los instrumentos

necesarios para que adquieran los conocimientos teóricos suficientes que les permitan afrontar, entender, valorar y desarrollar los diferentes aspectos relacionados con las operaciones y los procesos de producción de los diferentes subsectores turísticos. En segundo lugar, profundizar en el conocimiento de los principales agentes que intervienen en las empresas turísticas y de sus conductas.

1b. PRESENTATION

Tourism Operations Management is a course to study the different types of tourism businesses and its functional organization that will allow the students to know, understand and analyse the operations and production processes that take place in the different markets and tourism subsectors (accommodation, catering, brokering, transport, logistics, leisure, events, governance, research, consultancy, etc).

The management in tourism industry is a nuclear issue and this course allows a deeper knowledge of the tourism activities from a more practical point of view to let the student facing the decision-making process within the firms that operate in the tourism industry.

Tourism Operations Management involves understanding the needs of our customers, managing the processes that deliver tourism services, ensuring our objectives are met, while also paying attention to the permanent improvement of our services. As such, operations management is a central organizational function and one that is critical to organizational success.

In this course we give a detailed coverage of service operations issues and we provide many tools and frameworks that managers can use to understand, assess, and improve the performance of their operations. It also allows the students to advance the understanding of concepts, methodologies, realities, and trends related to the tourism markets that will be developed in depth in the itineraries proposed in the Degree.

Prerrequisitos y Recomendaciones

El estudiante debe conocer los principios básicos de la Teoría Económica y manejar el vocabulario básico, científico y especializado aplicable al estudio teórico de la Economía y la Economía de la Empresa.

Se utilizará la plataforma del Aula Virtual o Blackboard como mecanismo de comunicación entre alumno-profesor y para colgar los materiales, tareas y ejercicios de evaluación, en su caso. Por lo que se recomienda a los alumnos tener actualizada su fotografía en la ficha de alumno disponible en dicha Plataforma.

Se recomienda que el alumno realice un estudio continuado de la asignatura relacionando las distintas lecciones entre sí, esta buena práctica le permitirá reducir a largo plazo el tiempo de estudio invertido mejorando notablemente su eficacia. Los alumnos deberán acudir a los exámenes provistos de documento acreditativo de su identidad (carnet universitario, DNI, pasaporte).

¿Por qué Operaciones y Procesos de Producción en el Grado en Turismo?

Tal y como se anticipa en materias cursados con anterioridad, la importancia del Turismo como actividad económica es innegable, en especial para países como España.

Cabe esperar que el egresado en Turismo sepa valorar convenientemente la dimensión económica de las actividades turísticas. El carácter multidisciplinar del Turismo, a la vez que enriquecedor para el alumno, también exige una mente abierta y capacidad para enfrentarse al fenómeno turístico desde diferentes perspectivas, tanto desde el punto de vista académico como de la praxis.

La gestión en el Turismo es un asunto nuclear y esta materia permite profundizar en el conocimiento de las actividades turísticas desde una perspectiva más práctica al permitir al alumno enfrentarse al proceso de toma de decisiones en el seno de las empresas que operan en el sector turístico. Además, permite avanzar en el conocimiento de conceptos, metodologías, realidades y tendencias relacionadas con los mercados turísticos que después de desarrollan en profundidad en los itinerarios propuestos en el Grado.

A partir de los conocimientos adquiridos en otras materias, en particular en la de Estructura del Mercado Turístico, en la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción se profundiza en el conocimiento de las distintas tipologías de empresas turísticas y su organización funcional que les permita conocer, comprender y analizar las operaciones y los procesos de producción que tienen lugar en los diferentes mercados y subsectores turísticos (alojamiento, restauración, intermediación, transportes, logística, ocio, eventos, gestión pública, investigación, consultoría, etc).

2. COMPETENCIAS

El alumno debe ser consciente de que las competencias son una combinación de conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales, etc.), actitudes y valores que capacitarán a un titulado para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado.

Por tanto, tanto en el desarrollo de la asignatura como en los mecanismos de evaluación propuestos no sólo se valorarán conocimientos (a lo que tradicionalmente estamos más acostumbrados) sino también otras habilidades y actitudes que están recogidas en la memoria del Graduado en Turismo por la Universidad de Alcalá.

Todas las asignaturas, por tanto, han de contribuir de una forma y otra a que el alumno adquiera tanto las competencias y conocimientos propios de cada una de las materias como aquellas competencias de carácter más transversal.

Competencias 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 sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- 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

Competencias generales:

- CG1.- Capacidad para la resolución de problemas del entorno turístico
- CG2.- Capacidad de análisis y síntesis de temas turísticos.
- CG3.- Capacidad de organización y planificación turística.
- CG4.- Habilidad para analizar y buscar información proveniente de diversas fuentes turísticas.
- CG7.- Capacidad para trabajar en equipo y en entornos empresariales de presión.
- CG5.- Capacidad de tomar decisiones económicas y empresariales en el marco turístico.
- CG6.- Compromiso ético en el trabajo.
- CG8.- Capacidad crítica y autocrítica.
- CG9.- Capacidad para comprender la realidad turística.
- CG10.- Capacidad de adaptación a nuevas situaciones en el entorno turístico.
- CG11.- Compromiso social y medioambiental aplicado en el entorno del turismo.
- CG12.- Capacidad de utilizar el idioma inglés para la búsqueda de información y empleo de recursos en ese idioma, y en la elaboración y presentación de actividades académicas

Competencias transversales:

- CT1. Adquirir técnicas y habilidades relacionadas con el ejercicio profesional, incluyendo la aplicación de la normativa deontológica que proceda.
- CT2. Conocer los recursos disponibles para el acceso a la información y emplearlos con eficacia.
- CT3. Adquirir destrezas comunicativas orales y escritas en lenguas modernas, tanto en entornos profesionales como en otro tipo de contextos.
- CT4. Comprensión de las ideas y argumentos que se expresan en una lengua extranjera, por escrito y de manera oral, tanto en situaciones cotidianas como en contextos profesionales y especializados.
- CT5. Manejo avanzado de las herramientas ofimáticas utilizadas con mayor frecuencia en un entorno profesional (procesador de textos, bases de datos y hojas de cálculo) y utilización avanzada de programas de comunicación electrónica, navegación y búsqueda de datos (correo electrónico e Internet).
- CT6. Diseño de presentaciones utilizando programas informáticos y capacidad de estructurar la información de manera adecuada y transmitirla con claridad y eficacia, con un conocimiento básico del funcionamiento de las redes de transmisión de datos.
- CT7. Conocer las principales técnicas de dirección, resolución de conflictos, selección laboral y motivación de equipos humanos en un entorno laboral con una utilización de estrategias eficaces en la gestión del tiempo.

- CT8. Planificar y desarrollar una investigación en un determinado campo de estudio, de acuerdo con los requisitos académicos y científicos que le sean propios.
- CT9. Conocer la historia de la Universidad de Alcalá, el funcionamiento de las instituciones europeas y la realidad histórica, social, económica y cultural de los países europeos e iberoamericanos.

Competencias específicas:

- CE5.- Adquirir las habilidades para defender puntos de vista económico-empresariales, utilizando las herramientas mínimas necesarias para poder expresar oralmente y por escrito, de una forma científica, datos económicos de una empresa-institución.
- CE14. Conocer el procedimiento operativo de los ámbitos de alojamiento, restauración, intermediación turística, transportes, organización de eventos, etc.

3. CONTENIDOS

Presentar a los alumnos las distintas tipologías de empresas turísticas y su organización funcional que les permita conocer, comprender y analizar las operaciones y los procesos de producción que tienen lugar en los diferentes mercados y subsectores turísticos (alojamiento, restauración, intermediación, transportes, logística, ocio, gestión pública, investigación, etc.).

| Bloques de contenido | Total de clases, créditos u horas |
|---|-----------------------------------|
| Tema 1. Introducción: gestión de operaciones en la empresa turística. | • 3 horas presenciales. |
| Tema 2. Relaciones con los clientes, proveedores y empleados. Sistemas de calidad. | • 7 horas presenciales. |
| Tema 3. Gestión de Procesos, planificación, control y optimización de la producción. | • 7 horas presenciales. |
| Tema 4. Empresas de eventos: operaciones y procesos. | • 7 horas presenciales. |
| Tema 5. Las operaciones y procesos de producción en las empresas de restauración. | • 3 horas presenciales. |
| Tema 6. Empresas de transporte y empresas de ocio: operaciones y procesos. | • 6 horas presenciales |
| Tema 7. Empresas de intermediación turística: operaciones y procesos. | • 6 horas presenciales. |
| Tema 8: Operaciones y procesos en investigación, sector público y asesoría turística. La investigación turística. | • 6 horas presenciales. |

Cronograma (Optativo)

| Semana / Sesión | Contenido |
|-----------------|---|
| 01 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 1. Introducción: gestión de operaciones en la empresa turística. |
| 02 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 2. Relaciones con los clientes, proveedores y empleados. Sistemas de calidad. |
| 03 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 2. Relaciones con los clientes, proveedores y empleados. Sistemas de calidad. |
| 04 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 3. Gestión de Procesos, planificación, control y optimización de la producción. |
| 05 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 3. Gestión de Procesos, planificación, control y optimización de la producción. |
| 06 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 4. Empresas de eventos: operaciones y procesos. |
| 07 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 4. Empresas de eventos: operaciones y procesos. |
| 08 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 5. Las operaciones y procesos de producción en las empresas de restauración. |
| 09 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 6. Empresas de transporte y empresas de ocio: operaciones y procesos. |
| 10 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 6. Empresas de transporte y empresas de ocio: operaciones y procesos. |
| 11 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 7. Empresas de intermediación turística: operaciones y procesos. |
| 12 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 8: Operaciones y procesos en investigación, sector público y asesoría turística. La investigación turística. |
| 13 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Tema 8: Operaciones y procesos en investigación, sector público y asesoría turística. La investigación turística. |
| 14 ^a | <ul style="list-style-type: none"> Exposición trabajo fin de curso. |

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.- ACTIVIDADES FORMATIVAS

4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

| | |
|--|--|
| Número de horas presenciales: 45 | <ul style="list-style-type: none"> • Clases presenciales teóricas: 21 horas. • Clases presenciales prácticas: 21 horas. • Evaluación global: 3 horas. |
| Número de horas del trabajo propio del estudiante: 105 | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de prácticas, trabajos y/o ejercicios: 55 horas. • Estudio autónomo: 50 horas. |
| Total horas | 150 horas |

4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

| | |
|---------------------------|--|
| Clases presenciales | <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas para presentar tema, introducir a los alumnos en una temática compleja, realizar conclusiones. • Clases prácticas para resolución de ejercicios y aplicación práctica de los contenidos teóricos. • Seminarios, talleres, conferencias. |
| Trabajo autónomo | <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de casos prácticos. • Lectura, análisis e interpretación de artículos, libros y diferentes documentos. • Realización de actividades: ejercicios y trabajos. • Búsqueda de información. |
| Tutorías individualizadas | Atención a los estudiantes individual o colectivamente para la celebración de tutorías, con el fin de realizar un adecuado seguimiento de los mismos. |

Se colaborará con los profesionales del CRAI-Biblioteca para que los estudiantes realicen una actividad que desarrolle las competencias informacionales en el uso y gestión de la información” Como se acordó en la pasada Junta de Facultad del 11 de marzo de 2019, es importante que un alumno universitario posea habilidades y competencias informacionales siendo adecuado que la formación la imparta Biblioteca.

We will collaborate with the CRAI-Library professionals so that the students carry out an activity that develops the informational competences in the use and management of the information.

Materiales y recursos

Aula virtual
 Casos prácticos
 Prensa especializada
 Estudios e información contenidos en:

| | |
|--|---|
| www.mcx.es/turismo/dgt | Dirección General de Turismo |
| www.ine.es | Instituto Nacional de Estadística |
| www.unwto.org | Organización Mundial de Turismo |
| www.iet.tourspain.es | Instituto de Estudios Turísticos |
| www.editur.es | Noticias on-line de la industria turística |
| www.cehat.com/ | Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos |
| www.hosteltur.com | Noticias on-line de Hostelería y Turismo |
| www.travelweekly.co.uk | Noticias on-line sobre la industria de viajes |
| www.tourismpartnership.org/ | International Tourism Partnership |
| www.t-ti.com | Travel and Tourism Intelligence |
| www.wttc.org | World Travel & Tourism Council |
| www.ectaa.org | Asociación Europea de Agencias de Viajes |
| www.wtoa.org | Asociación Europea de Touroperadores |
| www.hotrec.org | Asociación Europea de Hostelería |
| www.ecotourism.org | Asociación Internacional de Ecoturismo |
| www.ih-ra.com | Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes |
| www.aena.es | Asociación Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea |
| www.alimarket.com | Información Económica Sectorial |
| www.tourspain.es | Turespaña |
| www.icte.es | Instituto para la Calidad Turística Española |
| www.aedave.es | Asociación Empresarial de Agencias de Viajes españolas |
| www.iet.tourspain.es/cdte | Centro de Documentación Turística de España |
| www.exceltur.org/ | Exceltur |
| www.hvs.com | Consultora turística HVS |

5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación

Criterios de evaluación

En términos generales, la evaluación no sólo valorará conocimientos sino también el resto de habilidades y competencias.

Por tanto, para los contenidos, el alumno debe demostrar a lo largo del curso:

- Que comprende los conceptos e ideas principales de cada uno de los bloques
- Que sabe integrar y aplicar los contenidos a situaciones diversas aplicadas al turismo.
- Que elabora ideas coherentes.
- Que es capaz de resolver los problemas de modo comprensivo.
- Que tiene capacidad de síntesis.
- Que es cuidadoso con la presentación y riguroso en sus planteamientos.

Con independencia de que en cada tarea se expliciten adecuadamente los criterios de clasificación de cada una de ellas, en un *paper* o ejercicio escrito se analizarán los siguientes ítems (a modo de ejemplo):

| | 100 | 75 | 50 | 25 | 0 | |
|---|-----|----|----|----|---|---|
| Ejercicio bien estructurado | | | | | | Ejercicio mal estructurado o incompleto |
| Objetivos fundamentados y claros. | | | | | | No se especifican Objetivos. |
| Metodología bien expuesta. | | | | | | Mal o no se explica |
| Se utiliza la bibliografía necesaria | | | | | | No hay indicios de que se haya utilizado |
| Adecuado uso de la terminología y corrección ortográfica y gramatical | | | | | | Uso inadecuado y faltas ortográficas y errores gramaticales |
| Corrección en el análisis | | | | | | Análisis incorrecto |
| Acierto en la interpretación | | | | | | Interpretación deficiente o inexistente |
| Conclusión clara y correcta | | | | | | Confusa, o no la hay |
| Rigor expositivo | | | | | | Texto poco riguroso |
| Formato adecuado de texto, tablas y figuras | | | | | | Inadecuado |
| Trabajo original | | | | | | Trabajo copiado |
| Trabajo bien presentado (calidad) | | | | | | Trabajo mal presentado (falta de calidad) |

Para aquellas actividades que supongan una exposición en clase – bien de alguna cuestión, ejercicio o caso práctico, los criterios de evaluación serán, a título de ejemplo, los siguientes:

Sobre el contenido de la exposición:

- Preparación previa (Exposición bien preparada --- Evidencias claras de falta de preparación).
- Dominio del tema de la exposición (Alto, bajo o nulo).
- Organización (Estructurada, poco estructurada, desestructurada).
- Pertinencia (Se ajusta a la tarea, Desajustada).
- Rigor académico (alto, bajo o nulo).

Sobre la ejecución de la exposición:

- Adecuado control del tiempo (con control, sin control).
- Velocidad adecuada (demasiado lenta o demasiado rápida).

- Audición (Clara o confusa).
- Atención suscitada (mantiene la atención, no la mantiene).
- Amenidad expositiva (Ameno o aburrido).

Criterios de calificación Según el R.D 1125/2003 que regula el Suplemento al Título las calificaciones deberán seguir la escala de adopción de notas numéricas con un decimal y una calificación cualitativa:

0,0 - 4,9 SUSPENSO (SS)
5,0 - 6,9 APROBADO (AP)
7,0- 8,9 NOTABLE (NT)
9,0 - 10 SOBRESALIENTE (SB)
9,0 – 10 MATRÍCULA DE HONOR limitada ó 5%

Los alumnos obtendrán su calificación de acuerdo a:

Adquisición, comprensión conocimientos: 30%
Aplicación de los conocimientos a situación reales: 30%
Originalidad, aprendizaje activo: 20%
Participación individual o en grupo: 20%

Procedimientos de evaluación.

El desarrollo metodológico de la materia está concebido para un aprendizaje activo, participado, continuo y acumulativo. De tal forma que la evaluación continua será la norma general del curso, de acuerdo con la filosofía del “Proceso de Bolonia”.

No obstante, y con carácter excepcional, el alumno podrá optar al inicio del curso entre someterse a evaluación continua o presentarse a una evaluación final, siempre y cuando se acrediten una serie de circunstancias que impidan al estudiante seguir el sistema de evaluación continua.

Adicionalmente, los profesores de la asignatura pueden determinar pruebas de autoevaluación a través del aula virtual para permitir al alumno conocer su progreso. Estas pruebas de autoevaluación no se tendrán en cuenta para la evaluación continua ni final.

EVALUACIÓN CONTINUA

Resolución de tareas programadas a lo largo del curso (prácticas, casos, etc.): 20%
Controles o pruebas no programadas: 40%
Trabajo final de asignatura: 30%
Participación y aprendizaje activo: 10%

EVALUACIÓN FINAL

Entre otras, son causas que permiten acogerse a la evaluación final, sin perjuicio de que tengan que ser valoradas en cada caso concreto, la realización de prácticas presenciales, las obligaciones laborales, las obligaciones familiares, los motivos de salud y la discapacidad.

El hecho de seguir los estudios a tiempo parcial no otorga por sí mismo el derecho a optar por la evaluación final. Para acogerse a la evaluación final, el estudiante tendrá que solicitarlo por escrito al decano o director de centro en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua.

En el caso de aquellos estudiantes que por razones justificadas no tengan formalizada su matrícula en la fecha de inicio del curso o del periodo de impartición de la asignatura, el plazo indicado comenzará a computar desde su incorporación a la titulación.

El decano o director de centro deberá valorar las circunstancias alegadas por el estudiante y tomar una decisión motivada. Transcurridos 15 días hábiles sin que el estudiante haya recibido respuesta expresa por escrito a su solicitud, se entenderá que ha sido estimada.

La evaluación final podrá incluir cuantas pruebas sean necesarias para acreditar que el alumno ha adquirido la totalidad de las competencias descritas en la guía docente de la asignatura. Los estudiantes que hayan seguido la evaluación continua y no la hayan superado, no podrán acogerse a esta evaluación final de la convocatoria ordinaria.

EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA

a) Alumnos en evaluación continua que no han logrado la nota mínima necesaria (5,0) como resultado de todas las actividades desarrolladas a lo largo del cuatrimestre, deberán hacer un examen final que supondrá el 100% de su calificación.

b) Resto de alumnos: de no haber logrado una puntuación mínima de 5,0 en el examen final en convocatoria ordinaria, deberán hacer un examen final que supondrá el 100% de su calificación.

6. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Básica

- Johnston, R., Clark, G. (2005). *Service Operations Management*. Prentice Hall. ISBN 9780273683674.
- Heizer, J., Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. Pearson Prentice Hall, ISBN 9788483223604.
- Bayón, F., Martín, I. (2004) *Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico*. Editorial Síntesis, ISBN 8497561732.
- Navarro Barrios, Juan (2018). *Apuntes de clase: Operaciones y procesos de producción II*.

Bibliografía Complementaria

- Alonso, M. (2006) *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Editorial Síntesis, ISBN 8497564359.

- Blasco, Bachs, Bancells y Vives (2006) *Manual de gestión de producción de Alojamiento y Restauración*. Editorial Síntesis, ISBN 8497564103.
- Cano de Mauvesín, J. (2006) *Turismo cultural: manual del gestor de patrimonio*. Editorial Almuzara, ISBN 849339016X.
- Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. (2008). *Service Management: operations, strategy, information technology*. McGrawHill, ISBN 9780071263467.
- González, L. (2002) *Dirección hotelera operaciones y procesos*. Editorial Síntesis, ISBN 8477389403.
- Jones, C., Jowett, V. (1998). *Managing facilities*. Butterworth-Heinemann, ISBN 075063135X.
- Martín, I. (2004) *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Editorial Pirámide, ISBN 8436818679.
- Mestres, J.R. (2003) *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Editorial Gestión 2000, ISBN 8480888598.
- Page, S. y Ateljevic, J. (2009): *Tourism and Entrepreneurship: international perspectives*, BH Elsevier.
- Page, S. (2009): *Tourism Management: managing for change*, BH Elsevier.
- Puertas, X. (2007) *Gestión del ocio en el ámbito turístico*. Editorial Síntesis, ISBN 9788497565110.
- Ramirez, C. (2006) *Calidad total en las empresas turísticas*. Editorial Trillas, ISBN 978466550864.
- Ramos, M. (2007) *El turismo cultural, los museos y su planificación*. Editorial Trea, ISBN 9788497043281.
- Ransley, J., Ingram, H. (2000). *Developing hospitality properties and facilities*. Oxford Boston: Butterworth-Heinemann, ISBN 0750645547.
- Triviño, Y. (2006) *Gestión de eventos feriales diseño y organización*. Editorial Síntesis, ISBN 9788497564007.
- UOC (2010) *Gestión pública del turismo*. ISBN 9788497880282.

Recursos electrónicos

REVISTAS ACADÉMICAS Y CIENTÍFICAS:

- Annals of Tourism Research
- Annals of Tourism Research En Español
- Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly
- Cornell Hospitality Quarterly
- Cuadernos De Turismo
- Estudios Turísticos
- Journal of Hospitality & Tourism Research
- Journal of Travel Research
- Papers dDe Turisme
- Tourism Economics
- Tourism Management
- Travel and Tourism Analyst

7. NOTA INFORMATIVA

La Universidad de Alcalá garantiza a sus estudiantes que, si por exigencias sanitarias las autoridades competentes impidieran la presencialidad total o parcial de la actividad

docente, los planes docentes alcanzarían sus objetivos a través de una metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación en formato online, que retornaría a la modalidad presencial en cuanto cesaran dichos impedimentos.