

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	35113
Nombre	Dirección de Operaciones
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2020 - 2021

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1317 - Grado de Turismo	Facultad de Economía	3	Segundo cuatrimestre
1926 - Doble Grado en Turismo y ADE	Facultad de Economía	3	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
1317 - Grado de Turismo	14 - Dirección de Empresas I	Obligatoria
1926 - Doble Grado en Turismo y ADE	4 - Asignaturas de tercer curso	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
SIMON MOYA, VIRGINIA	105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras'

RESUMEN

La Dirección de Operaciones se introduce en la materia "La empresa y su entorno" en el primer curso del grado de Turismo. Es una asignatura de formación obligatoria de 6 créditos ECTS y se cursa en el segundo semestre del tercer curso del Grado de Turismo.

La Dirección de Operaciones centra su análisis en el conjunto de actividades que crean valor al transformar los *inputs* en productos (bienes o servicios) disponibles para su uso. Los servicios turísticos, a menudo, son intangibles y la función de producción puede resultar menos obvia, sin embargo, al igual que ocurre con los productos tangibles, han de planificarse, organizarse y controlarse las operaciones necesarias para la prestación eficaz y eficiente de estos servicios.



Concretamente, resulta imprescindible conocer cómo se genera valor para el cliente a través de la prestación de los servicios turísticos y la organización y gestión de los recursos: personas, infraestructuras y proveedores y en qué consiste el trabajo del Director de Operaciones. Ha de tenerse en cuenta que la función de operaciones es una de las funciones de la empresa que conlleva mayores costes, por ello una adecuada Dirección de Operaciones proporciona una gran oportunidad para que la empresa mejore su rentabilidad y también la calidad de su servicio y, como consecuencia, la experiencia y satisfacción de sus clientes.

Así pues, con esta asignatura se pretende dar al estudiante una visión completa de la Dirección de Operaciones, especialmente en las empresas de servicios y del sector turismo. Para ello, se busca que el estudiante adquiera consciencia de las decisiones estratégicas y operativas más importantes que se han de tomar en el marco de las operaciones, condicionadas por la naturaleza y las características propias del sector, y que pueda participar del proceso de toma de decisiones con el uso de un conjunto de herramientas de apoyo.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

Es recomendable haber cursado y aprobado las asignaturas del Grado de Turismo "La empresa y su entorno" y "Dirección estratégica" de segundo curso

COMPETENCIAS

1317 - Grado de Turismo

- 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 puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.
- Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
- Motivación por calidad.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Conoce la terminología y los elementos básicos de la Dirección de Operaciones en Turismo.
- Describe como se genera valor para el cliente a través e identifica los componentes
- Conoce los recursos (inputs) del proceso productivo y explica sus principales características y funciones
- Identifica la gestión estratégica y operativa de las operaciones
- Identifica la gestión de procesos vinculados al proceso productivo de prestación de servicios
- Valora la importancia de la innovación y conoce las principales herramientas de gestión de la innovación
- Asume un comportamiento ético en el desarrollo de la actividad profesional.
- Utiliza bases de datos y otras fuentes de información para realizar análisis.
- Expone y defiende en público con profesionalidad los resultados de trabajos e investigaciones.
- Presenta informes escritos sobre estudios e investigaciones.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Operaciones

- 1.1. Producción y dirección de operaciones
- 1.2. Estrategia de operaciones
- 1.3. Objetivos y decisiones de la Dirección de Operaciones
- 1.4. La generación de valor en los servicios turísticos
- 1.5. Tendencias y retos actuales

2. Dirección de proyectos

- 2.1. La dirección de proyectos y sus fases
- 2.2. Técnicas de programación y control de proyectos

3. Diseño y desarrollo del producto

- 3.1. Concepto y decisiones sobre el producto (los bienes y la oferta de servicios)
- 3.2. El proceso de diseño y desarrollo de servicios
- 3.3. Técnicas de diseño y desarrollo de servicios
- 3.4. Diseño para la sostenibilidad



4. El proceso de operaciones

- 4.1. Tipos de estrategias de procesos productivos
- 4.2. Diseño de procesos en empresas de servicios
- 4.3. Tecnología del proceso
- 4.4. Rediseño de procesos y producción para la sostenibilidad

5. Capacidad, distribución física y localización de las instalaciones

- 5.1. Concepto de dimensión, capacidad y ocupación
- 5.2. Métodos de distribución de las instalaciones
- 5.3. Distribución de las instalaciones en empresas de servicios
- 5.4. Localización de la empresa: decisiones y proceso
- 5.5. Localización en empresas virtuales
- 5.6. Métodos cuantitativos para las decisiones de localización

6. Gestión de la cadena de suministros

- 6.1. Cadena de suministro. Conceptos fundamentales y subsistemas
- 6.2. Decisiones y dilemas en la cadena de suministro
- 6.3. Gestión de compras y de proveedores
- 6.4. Problemas y oportunidades de la cadena de suministro
- 6.5. Gestión logística y gestión de la distribución
- 6.6. Gestión ética y sostenible de la cadena de suministros

7. Gestión de inventarios

- 7.1. El papel del inventario en la cadena de suministro
- 7.2. Modelos de inventario y costes asociados
- 7.3. Modelos de inventario con demanda independiente
- 7.4. Inventario JIT

8. Planificación a largo y corto plazo

- 8.1. Concepto de capacidad
- 8.2. Planificación a largo plazo de la capacidad productiva
- 8.3. El proceso de planificación
- 8.4. La planificación y gestión de la capacidad en las empresas de servicios
- 8.5. Gestión de ingresos o del rendimiento

**VOLUMEN DE TRABAJO**

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	30,00	100
Prácticas en aula	30,00	100
Asistencia a eventos y actividades externas	2,00	0
Elaboración de trabajos individuales	15,00	0
Estudio y trabajo autónomo	30,00	0
Lecturas de material complementario	8,00	0
Preparación de actividades de evaluación	20,00	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	15,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

Para las sesiones de teoría, optamos por los métodos expositivos, mientras que para las prácticas pretendemos la resolución individual de ejercicios, así como potenciar el trabajo colectivo a través de la resolución de casos. Las conclusiones de los ejercicios y los casos se discutirán y expondrán en clase.

El seguimiento de la asignatura exigirá el estudio de la bibliografía básica que se recomendará al inicio de cada tema. En algunos casos, la bibliografía podrá complementarse con material de soporte (lecturas, noticias de prensa, estadísticas, etc.).

EVALUACIÓN**Prueba de síntesis: 70%**

La prueba escrita puede combinar tanto pruebas de carácter objetivo (test) como desarrollo de ejercicios, debiendo obtener al menos un 4 sobre 10 en cada una de las partes que componen el examen. Las cuestiones pueden referirse tanto a contenidos teóricos como prácticos. Preferentemente se formularán preguntas que exijan que el estudiante relacione diversos conceptos de la materia. El examen se realizará en la fecha oficial que la Facultad de Economía habilite para ello dentro del calendario académico del curso.

Evaluación continua: 30%

En esta parte se valorará la evolución del estudiante en su adquisición de las destrezas o competencias específicas, las competencias genéricas y habilidades sociales propuestas en este programa docente.



El profesor, a lo largo del curso, solicitará a los estudiantes la entrega de ejercicios y casos prácticos que se realizarán individualmente y/o en grupo. Asimismo, se valorará la participación en las diferentes actividades propuestas. El profesor ofrecerá información periódica, tanto individualmente como en grupo, de los avances realizados por los estudiantes, así como de los puntos que deben mejorar y la calificación de las actividades realizadas hasta el momento.

La puntuación mínima para obtener el aprobado es de 5 sobre 10. La calificación final será la resultante de la suma ponderada de las notas obtenidas en el examen de síntesis (siempre y cuando se obtenga, al menos, cinco puntos sobre diez) y en la evaluación continua.

Las actividades de evaluación continua, dadas su naturaleza y su desarrollo en clase, son de tipo **no recuperables**, no siendo posible el diseño de una prueba alternativa que valore la adquisición de los resultados del aprendizaje en la segunda convocatoria, lo que debe ser sabido por el estudiante, y así le será comunicado al inicio del curso, de acuerdo con la normativa de la Universidad de Valencia aprobada por el Consejo de Gobierno el 30 de mayo de 2017 (ACGUV 108/2017).

REFERENCIAS

Básicas

- MIRANDA, F. J., RUBIO, S., CHAMORRO, A. y BAÑEGIL, T. M. (2005): Manual de dirección de operaciones, Thomson, Madrid.
- HEIZER, J. y RENDER, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones. Decisiones Estratégicas, 11 edición, Pearson, Madrid.
- HEIZER, J. y RENDER, B. (2015): Dirección de la Producción y de Operaciones. Decisiones Tácticas, 11 edición, Pearson, Madrid
- BAYÓN, M. y MARTÍN, I (2004): Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Síntesis, Madrid.
- CHOPRA, S. y MEINDL, P. (2008): Administración de la cadena de suministro. Estrategia, Planeación y Operación. 3ª Edición. Pearson, Madrid
- ORELLANA, W.E.; MONREAL, M. (2007): Control, incentivos y comportamiento en las organizaciones. ACDE Ediciones. Valencia.
- Cabrera, C. (2015): El Celler de Can Roca: añadiendo valor en empresas de servicios. Libbooks, Barcelona.
- Moscoso, P. y Lago, A. (2016): Gestión de operaciones para Directivos, McGraw Hill, Madrid
- Tidd, J y Bessant, J. (2013). Managing innovation. Wiley, Chichester.
- Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C. y Ferrer, C. (2010). Fundamentos de Dirección de Empresas. Paraninfo, Madrid.



Complementarias

- ALONSO ALMEIDA, M.; BARCOS REDIN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I.(2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis, Madrid.
- CERRA, J., DORADO, J. A., ESTEPA, D. y GARCÍA, P. E. (1999): Gestión de producción de alojamientos y restauración, Síntesis, Madrid.
- CUERVO. A. (Director) (2001): Introducción a la administración de empresas, Cívitas, Madrid.
- CHASE, R. B., AQUILANO, N. J. y JACOBS, F. R. (2000): Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones: manufactura y servicios, McGraw-Hill, México.
- DAVIS, M. M., AQUILANO, N. J. y CHASE, R. B. (2001): Fundamentos de Dirección de Operaciones, McGraw-Hill, Madrid.
- FIGUEROLA, M. (1995): Economía para la gestión de empresas turísticas (producción y comercialización), Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- SANGÜESA, M.; MATEO, R. e ILZARBE, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad. Ediciones Paraninfo. S.A., Madrid.
- VOGELER, C. y HERNÁNDEZ, E. (2000): El mercado turístico. Estructura, operaciones y procesos de producción, Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- MIRANDA, F.J., RUBIO,S y CHAMORRO, A. (2014): Dirección de operaciones. Casos prácticos y recursos didácticos. Paraninfo, Madrid.
- Muñoz, F. y Rodrigo,B. (2003): Dirección de operaciones en alojamiento y restauración. Universitas Internacional. Madrid.

ADENDA COVID-19

Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno

1. CONTENIDOS

Se mantienen los contenidos recogidos inicialmente en la guía docente

2. VOLUMEN DE TRABAJO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL DE LA DOCENCIA

Se mantiene el volumen de trabajo y la planificación temporal de la docencia inicialmente recogidos en la guía docente

3. METODOLOGÍA DOCENTE

La modalidad de las clases para los estudiantes dependerá de las condiciones sociosanitarias y de las restricciones establecidas por las autoridades competentes.

En caso de docencia no presencial las clases se impartirán por videoconferencia preferiblemente síncrona mediante Blackboard Collaborate, Teams, Skype o la herramienta que el profesor considere adecuada para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante en el horario fijado para la asignatura y



el grupo.

En caso de docencia semipresencial, esta consistirá en la asistencia rotatoria por semanas del alumnado con presencia en aula en turnos según el apellido. Los alumnos de la A a la L acudirán una semana al aula, mientras que el resto, de la M a la Z recibirá docencia desde casa a través de diferentes metodologías docentes. La semana siguiente a la inversa.

4. EVALUACIÓN

Aumenta el peso de la evaluación continua hasta un 70%.

PRIMERA CONVOCATORIA

La evaluación continua se llevará a cabo a partir de la elaboración y presentación de trabajos individuales, realización de proyectos, así como a través de la participación en las sesiones presenciales.

Habrà una prueba final que tendrá un peso del 30% sobre el total de la nota. Esta prueba se realizará de acuerdo a las condiciones de presencialidad indicadas por parte de las autoridades competentes y podrá incluir preguntas de test, de ensayo y / o el análisis de mini casos.

La calificación final del estudiante será la resultante de la suma ponderada de las notas obtenidas en el examen final y en la evaluación continua. Para aprobar la asignatura será obligatorio obtener una nota mínima de 4 sobre 10 en el examen final. En caso contrario, la nota máxima que puede obtener el alumnado será de 4,5.

SEGUNDA CONVOCATORIA

Ambas partes, tanto la evaluación continua como el examen final serán recuperables en segunda convocatoria.

5. BIBLIOGRAFÍA

Se mantiene la bibliografía inicialmente recogida en la guía docente