

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

Código	35113
Nombre	Dirección de Operaciones
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2022 - 2023

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. 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

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

En las sesiones de teoría se impartirán los temas de carácter estratégico, eminentemente teóricos, mientras que en las sesiones prácticas se impartirán los temas de carácter táctico y operativo. En ambos casos el estudiante desarrollará y presentará el análisis de los casos, lecturas y ejercicios propuestos.

Los materiales de apoyo necesarios para el normal desarrollo de la docencia se publicarán en el aula virtual, y tras cada tema, o una vez finalizados dos temas, se realizará en el aula y en horario normal de clase una prueba de evaluación continua.

EVALUACIÓN

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 y en la evaluación continua, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

**Prueba de síntesis: 70%**

El examen se realizará en la fecha oficial que la Facultad de Economía habilite para ello, dentro del calendario académico del curso. Se estructurará en dos partes, esto es, una prueba de carácter objetivo (test) y el desarrollo de ejercicios; en cualquier caso, las cuestiones pueden referirse tanto a contenidos teóricos como prácticos y preferentemente se formularán preguntas que exijan que el estudiante relacione diversos conceptos de la materia.

La puntuación mínima para obtener el aprobado es de 5 sobre 10, debiéndose obtener al menos una puntuación de 4 sobre 10 en cada una de las partes; en caso que, aun siendo la suma superior a 5, en alguna de las partes del examen no se alcanzara la nota mínima especificada, la calificación máxima del examen será de 4,5 puntos.

En caso de no superar el examen de síntesis, la calificación máxima reflejada en el acta será la que resulte de ponderar la nota obtenida por el factor 0,7, sin añadir la nota de la Evaluación continua.

Evaluación continua: 30%

El 30% restante de la nota se obtendrá mediante evaluación continua y la participación en las diferentes actividades propuestas, tanto en las sesiones teóricas como en las sesiones prácticas. A lo largo del curso se solicitará a los estudiantes la entrega y/o presentación casos prácticos y de ejercicios que se realizarán individualmente y/o en grupo, así como la realización de pruebas objetivas de evaluación continua a realizar en el aula y en horario normal de clase al finalizar cada tema o una vez finalizados dos temas.

La evaluación continua será recuperable en un 60% en la segunda convocatoria; la recuperación de la evaluación continua se llevará a cabo en la fecha oficial del examen de segunda convocatoria y consistirá en un examen adicional que tendrá como objetivo la comprobación de que se han adquirido los conocimientos y habilidades examinados durante la evaluación continua, 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. Librooks, 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.
- Brandon-Jones, A., Slack, N. R. (2019). Operations Management (9th ed.). Pearson Education Limited, Harlow, UK.

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.

