

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

<b>Codi</b>	35113
<b>Nom</b>	Direcció d'operacions
<b>Cicle</b>	Grau
<b>Crèdits ECTS</b>	6.0
<b>Curs acadèmic</b>	2023 - 2024

**Titulació/titulacions**

<b>Titulació</b>	<b>Centre</b>	<b>Curs</b>	<b>Període</b>
1317 - Grau Turisme	Facultat d'Economia	3	Segon quadrimestre
1926 - Doble Grau en Turisme i Administració i Direcció d'Empreses	Facultat d'Economia	3	Segon quadrimestre

**Matèries**

<b>Titulació</b>	<b>Matèria</b>	<b>Caràcter</b>
1317 - Grau Turisme	14 - Direcció d'Empreses I	Obligatòria
1926 - Doble Grau en Turisme i Administració i Direcció d'Empreses	4 - Assignatures de tercer curs	Obligatòria

**Coordinació**

<b>Nom</b>	<b>Departament</b>
SIMON MOYA, VIRGINIA	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

**RESUM**

La Direcció d'Operacions s'introdueix en la matèria "L'empresa i el seu entorn" en el primer curs del grau de Turisme. És una assignatura de formació obligatòria de 6 crèdits ECTS i es cursa en el segon semestre del tercer curs del Grau de Turisme.

La Direcció d'Operacions centra la seva anàlisi en el conjunt d'activitats que creen valor en transformar els inputs en productes (béns o serveis) disponibles per al seu ús. Els serveis turístics són intangibles i la funció de producció pot resultar menys òbvia, però, de la mateixa manera que ocorre amb els productes tangibles, han de planificar-se, organitzar-se i controlar-se les operacions necessàries per a la prestació eficaç i eficient d'aquests serveis.

Concretament, resulta imprescindible conèixer com es genera valor per al client a través de la prestació dels serveis turístics i l'organització i gestió dels recursos: persones, infraestructures i proveïdors i en què consisteix la feina del director d'operacions. S'ha de tenir en compte que la funció d'operacions és una de



les funcions de l'empresa que comporta més costos, per això una adequada Direcció d'Operacions proporciona una gran oportunitat perquè l'empresa millori la seva rendibilitat i també la qualitat del seu servei i, com a conseqüència, l'experiència i satisfacció dels seus clients.

Així doncs, amb aquesta assignatura es pretén donar a l'estudiant una visió completa de la Direcció d'Operacions, especialment en les empreses de serveis i del sector del turisme. Per això, es busca que l'estudiant adquireixi consciència de les decisions estratègiques i operatives més importants que s'han de prendre en el marc de les operacions, condicionades per la naturalesa i les característiques pròpies del sector, i que pugui participar del procés de presa de decisions amb l'ús d'un conjunt d'eines de suport.

## **CONEIXEMENTS PREVIS**

### **Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació**

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

### **Altres tipus de requisits**

És recomanable haver cursat i aprovat les assignatures del Grau de Turisme "L'empresa i el seu entorn" i "Direcció estratègica" de segon curs

## **COMPETÈNCIES (RD 1393/2007) // RESULTATS DE L'APRENTATGE (RD 822/2021)**

### **1317 - Grau Turisme**

- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïsquen les competències que se solen demostrar per mitjà de l'elaboració i la defensa d'arguments i la resolució de problemes dins la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants puguen transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- Conèixer el procediment operatiu de l'àmbit d'allotjament.
- Conèixer el procediment operatiu de l'àmbit de restauració.
- Coneixements per adquirir en l'àmbit dels procediments operatius de les empreses d'intermediació.
- Motivació per qualitat.

## **RESULTATS D'APRENTATGE (RD 1393/2007) // SENSE CONTINGUT (RD 822/2021)**

Coneix la terminologia i els elements bàsics de la Direcció d'Operacions en Turisme.

Describeix com es genera valor per al client a través i identifica els components

Coneix els recursos (inputs) del procés productiu i explica les seves principals característiques i funcions

Identifica la gestió estratègica i operativa de les operacions

Identifica la gestió de processos vinculats al procés productiu de prestació de serveis

Valora la importància de la innovació i coneix les principals eines de gestió de la innovació



Assumeix un comportament ètic en el desenvolupament de l'activitat professional.  
Utilitza bases de dades i altres fonts d'informació per realitzar anàlisis.  
Exposa i defensa en públic amb professionalitat els resultats de treballs i investigacions.  
Presenta informes escrits sobre estudis i investigacions

## **DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS**

### **1. Operacions**

- 1.1. Producció i direcció d'operacions
- 1.2. Estratègia d'operacions
- 1.3. Objectius i decisions de la Direcció d'Operacions
- 1.4. Tendències i reptes actuals

### **2. Direcció de projectes**

- 2.1. La direcció de projectes i les seues fases
- 2.2. Tècniques de programació i control de projectes

### **3. Disseny i desenvolupament del producte**

- 3.1. Concepte i decisions sobre el producte
- 3.2. El procés de disseny i desenvolupament de productes
- 3.3. Tècniques de disseny i desenvolupament de productes
- 3.4. Disseny per a la sostenibilitat

### **4. El procés d'operacions**

- 4.1. Tipus d'estratègies de processos productius
- 4.2. Disseny de processos en empreses de serveis
- 4.3. Tecnologia del procés
- 4.4. Redisseny de processos i producció per a la sostenibilitat

### **5. Distribució física i localització de les instal·lacions**

- 5.1. Concepte, tipus i mètodes de distribuïció en planta
- 5.2. Localització de l'empresa: decisions i processos
- 5.3. Localització en empreses virtuals
- 5.4. Mètodes quantitativs per a les decisions de localització

**6. Planificació a llarg i curt termini**

- 6.1. Concepte de capacitat
- 6.2. Planificació a llarg termini de la capacitat productiva
- 6.3. El procés de planificació
- 6.4. La planificació i gestió de la capacitat en les empreses de serveis

**7. Gestió d'inventaris**

- 7.1. El paper de l'inventari en la cadena de subministrament
- 7.2. Models d'inventari i costos associats
- 7.3. Models d'inventari amb demanda independent
- 7.4. Inventari JIT

**8. Gestió de la cadena de subministrament**

- 8.1. Cadena de subministrament
- 8.2. Decisions i dilemes en la cadena de subministrament
- 8.3. Gestió de compres i de proveïdors
- 8.4. Problemes i oportunitats de la cadena de subministrament
- 8.5. Gestió logística i gestió de la distribució
- 8.6. Gestió ètica i sostenible de la cadena de subministrament

**VOLUM DE TREBALL**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	30,00	100
Pràctiques en aula	30,00	100
Assistència a esdeveniments i activitats externes	2,00	0
Elaboració de treballs individuals	15,00	0
Estudi i treball autònom	30,00	0
Lectures de material complementari	8,00	0
Preparació d'activitats d'avaluació	20,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	15,00	0
<b>TOTAL</b>	<b>150,00</b>	

**METODOLOGIA DOCENT**



Al llarg del curs s'impartiran els continguts estratègics, tàctics i operatius que donen suport a l'assignatura. A més a més, l'estudiant desenvoluparà i presentarà l'anàlisi dels casos, lectures i exercicis proposats.

Els materials de suport necessaris per al normal desenvolupament de la docència es publicaran en l'aula virtual, i després de cada tema, o una vegada finalitzats dos temes, es realitzarà en l'aula i en horari de classe una prova d'avaluació contínua.

## AVALUACIÓ

La puntuació mínima per a obtenir l'aprobat és de 5 sobre 10. La qualificació final serà la resultant de la suma ponderada de les notes obtingudes en l'examen de síntesi i en l'avaluació contínua. S'hauran de tindre en compte les següents consideracions:

### Prova de síntesi 70%

L'examen es realitzarà en la data oficial que la Facultat d'Economia habilite per allò, dins del calendari acadèmic del curs. S'estructurarà en dos parts, açò és, una prova escrita de caràcter objectiu (test) i el desenvolupament d'exercicis; en qualsevol cas, les qüestions poden referir-se tant a continguts teòrics com pràctics i preferentment es formularan preguntes que exigisquen que l'estudiant relacione diversos conceptes de la matèria.

La puntuació mínima per a obtenir l'aprobat és de 5 sobre 10 i s'ha d'obtenir al menys una puntuació de 4 sobre 10 en cadascuna de les parts; en cas que, encara siguent la suma ponderada superior a 5, en alguna de les parts de l'examen no s'alcançara la nota mínima especificada, la qualificació màxima de l'examen serà de 4,5 punts.

En cas de no superar l'examen de síntesi, la qualificació màxima reflectida en l'acta serà la que resulte de ponderar la nota obtinguda pel factor 0,7, sense afegir la nota de l'avaluació contínua.

### Avaluació contínua 30%

L'altre 30% de la nota s'obtindrà mitjançant avaluació contínua i la participació en les diferents activitats proposades, tant en les sessions teòriques com en les sessions pràctiques. Al llarg del curs se sol·licitarà als estudiants el lliurament i/o presentació de casos pràctics i d'exercicis que es realitzaran individualment i/o en grup, així com la realització de proves objectives d'avaluació.

L'avaluació contínua serà recuperable en un 60% en la segona convocatòria; la recuperació de l'avaluació contínua es durà a terme en la data oficial de l'examen de segona convocatòria i consistirà en un examen addicional que tindrà com a objectiu la comprovació de que s'han adquirit els coneixements i habilitats examinats durant l'avaluació contínua, d'acord amb la normativa de la Universitat de València aprovada pel Consell de Govern el 30 de maig de 2017 (ACGUV 108/2017).



## REFERÈNCIES

### Bàsiques

- 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.
- Brandon-Jones, A., Slack, N. R. (2019). Operations Management (9th ed.). Pearson Education Limited, Harlow, UK.

### Complementàries

- 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.