

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

Codi: 35113
Nom: Direcció d'operacions
Cicle: Grau
Crèdits ECTS: 6
Curs acadèmic: 2025-26

TITULACIONS

Titulació	Centre	Curs	Període
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

Titulació	Matèria	Caràcter
1317 - Grau Turisme	Direcció d'Empreses I	OBLIGATÒRIA
1926 - Doble Grau en Turisme i Administració i Direcció d'Empreses	Assignatures de tercer curs	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

SIMON MOYA VIRGINIA

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 adquireix 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 s'ha especificat 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 / RESULTATS D' APRENTATGE

-

Coneixements per adquirir en l'àmbit dels procediments operatius de les empreses d'intermediació.

Conèixer el procediment operatiu de l'àmbit d'allotjament.

Conèixer el procediment operatiu de l'àmbit de restauració.

Motivació per qualitat.

Que els estudiants puguen transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.

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.

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 quantitius 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 (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria	30,00
Pràctiques a l'aula	30,00
Total hores	60,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	2,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	15,00
Estudi i treball autònom	38,00
Preparació de classes	15,00
Preparació d'activitats d'avaluació	20,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	90,00

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 obtindre l'aprobat és de 5 sobre 10 i s'ha d'obtindre 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'alcancara 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).

BIBLIOGRAFIA

- ALONSO ALMEIDA, M.; BARCOS REDIN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I.(2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis, Madrid.
- BAYÓN, M. y MARTÍN, I (2004): Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Síntesis, Madrid.
- Brandon-Jones, A., Slack, N. R. (2019). Operations Management (9th ed.). Pearson Education Limited, Harlow, UK.
- Cabrera, C. (2015): El Celler de Can Roca: añadiendo valor en empresas de servicios. Libbooks, Barcelona.
- CERRA, J., DORADO, J. A., ESTEPA, D. y GARCÍA, P. E. (1999): Gestión de producción de alojamientos y restauración, Síntesis, 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.
- CHOPRA, S. y MEINDL, P. (2008): Administración de la cadena de suministro. Estrategia, Planeación y Operación. 3ª Edición. Pearson, Madrid
 - CUERVO, A. (Director) (2001): Introducción a la administración de empresas, Cívitas, Madrid.
 - 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.
 - 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
 - Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C. y Ferrer, C. (2010). Fundamentos de Dirección de Empresas. Paraninfo, Madrid.
 - MIRANDA, F. J., RUBIO, S., CHAMORRO, A. y BAÑEGIL, T. M. (2005): Manual de dirección de operaciones, Thomson, Madrid.
 - MIRANDA, F.J., RUBIO, S y CHAMORRO, A. (2014): Dirección de operaciones. Casos prácticos y recursos didácticos. Paraninfo, Madrid.
 - Moscoso, P. y Lago, A. (2016): Gestión de operaciones para Directivos, McGraw Hill, Madrid
 - Muñoz, F. y Rodrigo, B. (2003): Dirección de operaciones en alojamiento y restauración. Universitas Internacional. Madrid.
 - ORELLANA, W.E.; MONREAL, M. (2007): Control, incentivos y comportamiento en las organizaciones. ACDE Ediciones. Valencia.
 - SANGÜESA, M.; MATEO, R. e ILZARBE, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad. Ediciones Paraninfo. S.A., Madrid.
 - Tidd, J y Bessant, J. (2013). Managing innovation. Wiley, Chichester.
 - VOGELER, C. y HERNÁNDEZ, E. (2000): El mercado turístico. Estructura, operaciones y procesos de producción, Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.