

DOBLE TITULACIÓ GRAU EN TURISME I GLL /GRAU EN ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES I GI

300231 - OPERACIONS I PROCESSOS

Informació general

- Tipus d'assignatura : Obligatòria
- Coordinador : Alex Araujo Batlle
- Curs: Segon
- Trimestre: Tercer
- Crèdits: 6
- Professorat:
 - Jordi Oller Nogués <jollier@tecnocampus.cat>

Idiomes d'impartició

- Anglès

Competències que es treballen

Bàsica

- CB1. Que els estudiants hagin demostrat posseir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que parteix de la base de l'educació secundària general, i se sol trobar a un nivell que, si bé es recolza en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi.
- CB4. Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- CB5. Que els estudiants hagin desenvolupat aquelles habilitats d'aprenentatge necessàries per a emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia.

Específica

- CE1. Interpretar conceptes econòmics bàsics i el raonament econòmic, així com el funcionament microeconòmic i macroeconòmic.
- CE2. Definir la política de l'empresa en entorns internacionals i infondre una dimensió global i internacional als negocis empresarials.
- CE3. Analitzar i valorar els estats comptables, avaluar el rendiment econòmic i elaborar informes financers.
- CE4. Avaluar i definir les polítiques de personal d'una empresa o organització empresarial, seleccionar equips de treball, definir perfils i establir necessitats de personal.
- CE5. Analitzar contextos empresarials, identificar mercats i clients i establir estratègies de màrqueting mitjançant la utilització de tècniques avançades i innovadores.
- CE6. Interpretar normativa legal i d'organització institucional i gestionar informació d'àmbit empresarial.
- CE7. Elaborar projectes i propostes d'empreses innovadores..
- CE8. Organitzar les operacions productives de l'empresa.
- CE9. Utilitzar instruments matemàtics i eines avançades d'estadística per a la presa de decisions.
-

- CE10. Reconèixer i comprendre els mecanismes d'innovació i empenedoria i desenvolupar una idea de negoci.
- CE11. Analitzar i valorar l'entorn científicotecnològic i econòmic, per buscar oportunitats innovadores i establir processos necessaris per adaptar l'organització.
- CE12. Generar habilitats estratègiques contemplant l'entorn com un projecte.
- CE13. Crear connexions entre persones, col·laboradors i empreses posant en contacte a gent que en circumstàncies normals no coincidirien.
- CE14. Identificar els sectors emergents i les estratègies d'innovació empresarial.
- CE15. Reunir i interpretar dades per emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants d'àmbit empresarial.
- CE16. Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en almenys una tercera llengua estrangera.
- CE1. Interpretar els principis del turisme pel que fa a la seva dimensió espacial, social, cultural, política, laboral i econòmica i identificar les tipologies d'espais i destinacions turístiques i els principals agents turístics que operen en ells, tant públics com privats.
- CE2. Analitzar els impactes que genera el turisme en els seus aspectes econòmics, socials i mediambientals i aportar solucions innovadores.
- CE3. Analitzar les principals estructures polític-administratives turístiques i interpretar el marc legal que regula les activitats turístiques.
- CE4. Convertir un problema "empíric" en un projecte de recerca i elaborar conclusions.
- CE5. Aplicar una marcada orientació de servei al client i manejar tècniques de comunicació.
- CE6. Avaluar els potencials turístics i l'anàlisi prospectiva de la seva explotació a través de models de gestió innovadors.
- CE7. Analitzar, sintetitzar i resumir críticament la informació econòmic-patrimonial de les organitzacions turístiques.
- CE8. Dirigir diferents tipus d'entitats turístiques definint objectius, estratègies, polítiques comercials i gestionant els recursos financers.
- CE9. Treballar en mitjans culturals diferents, aportant solucions als diferents problemes que es presenten.
- CE10. Reunir i interpretar dades significatives per a emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants d'àmbit empresarial i ser capaç d'elaborar un document que permeti transmetre informació o una proposta empresarial innovadora en l'àmbit del turisme.
- CE11. Gestionar els espais territorials turístics d'acord amb principis de sostenibilitat.
- CE12. Dominar els procediments operatius de les empreses d'allotjament, restauració i intermediació turística.
- CE13. Interpretar l'estratègia, els objectius i els instruments públics de la planificació turística.
- CE15. Interpretar un pla públic en matèria turística i les oportunitats que es deriven per al sector privat.
- CE16. Planificar i gestionar els recursos humans de les organitzacions turístiques.
- CE17. Reconèixer detalls del funcionament de les destinacions, estructures turístiques i els seus sectors empresarials a nivell mundial.
- CE18. Comprendre les característiques de la gestió del patrimoni cultural i ser capaç d'elaborar iniciatives innovadores per a la seva posada en valor com a atractiu turístic.
- CE19. Detectar les necessitats per a la planificació tècnica d'infraestructures i instal·lacions turístiques.
- CE20. Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en almenys una llengua estrangera.

General

- CG1. Ser capaç de treballar en equip, participant activament en les tasques i negociant davant opinions discrepants fins a arribar a posicions de consens, adquirint així l'habilitat per a aprendre conjuntament amb altres membres de l'equip i crear nous coneixements.
- CG2. Ser capaç d'innovar desenvolupant una actitud oberta enfront del canvi i estar disposats a re-avaluar els vells models mentals que limiten el pensament.
- CG3. Integrar els valors de la justícia social, la igualtat entre homes i dones, la igualtat d'oportunitats per a tots i especialment per a les persones amb discapacitat, de manera que els estudis d'Administració d'Empreses i Gestió de la Innovació contribueixin a formar ciutadans i ciutadanes per a una societat justa, democràtica i basada en la cultura del diàleg i de la pau.
- CG1. Ser capaç de treballar en equip, participant activament en les tasques i negociant davant opinions discrepants fins a arribar a posicions de consens, adquirint així l'habilitat per a aprendre conjuntament amb altres membres de l'equip i crear nous coneixements.
- CG2. Ser capaç de generar idees i solucionar problemes, tant de manera individual com col·lectiva.

Transversal

- CT1. Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en les dues llengües oficials a Catalunya.
- CT2. Mostrar disposició per a conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional.
-

CT3. Mostrar disposició per a conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional.

- CT4. Dominar les eines informàtiques i les seves principals aplicacions per a l'activitat acadèmica i professional ordinària.
- CT5. Desenvolupar tasques aplicant amb flexibilitat i creativitat els coneixements adquirits i adaptant-los a contextos i situacions noves.

Descripció

Estudi i anàlisi dels conceptes bàsics de les principals operacions i processos dins de les empreses, organitzacions i destinacions turístiques i de com l'aplicació de les noves tecnologies pot aportar una major eficàcia i eficiència.

NOTA: L'aula (física o virtual) és un espai segur, lliure d'actituds masclistes, racistes, homòfobes, trànsfobes i discriminatòries, ja sigui cap a l'alumnat o cap al professorat. Confiam que entre totes i tots puguem crear un espai segur on ens puguem equivocar i aprendre sense haver de patir prejudicis d'altres.

Resultats d'aprenentatge

Anàlitzar i identificar les principals operacions de les empreses i organitzacions turístiques, de com aquestes es desenvolupen per processos i com aquests processos es poden millorar amb la utilització de les noves tecnologies

Metodologia de treball

La metodologia de l'assignatura es basa no només en les exposicions magistrals del professor de l'assignatura, sinó, paral·lelament, en diverses activitats (comentaris de textos, treballs d'ampliació, intervencions orals, anàlisi de senzilles decisions diàries, programació de solucions tecnològiques, debats on-line...) amb la preocupació de fer participar a l'alumne i provocar les inquietuds de millorar les operacions i processos de les empreses i organitzacions turístiques mitjançant diversos tipus d'activitats.

Per a la realització i avaluació d'aquestes activitats es treballarà en grups i es realitzaran tutories per part del docent amb els grups.

La metodologia concreta dels treballs pràctics serà:

Primera activitat: Resum dels conceptes fonamentals de l'assignatura i la seva aplicació a un exemple pràctic. El treball serà individual

Segona activitat: Personalització d'un dels projectes desenvolupats al llarg del curs. Aquesta personalització contemplarà tant el Model de Negocio com l'esquema tecnològic. El treball es realitzarà en grup i s'exposarà davant dels altres alumnes. Posteriorment, cadascun dels alumnes podrà aportar esmenes i comentaris als treballs presentats pels altres grups.

La nota d'aquests treballs que configurarà el 40% de l'assignatura serà funció de la qualitat de la exposició i la capacitat per recollir e integrar les aportacions dels companys i professor. Així mateix, també es valoraran les aportacions individuals als treballs dels altres grups. Amb aquesta metodologia podrem valorar totes i cada una de les competències descrites en aquest programa.

Aquesta assignatura disposa de recursos metodològics i digitals per fer possible la seva continuïtat en modalitat no presencial en el cas de ser necessari per motius relacionats amb la Covid-19. D'aquesta forma s'assegurarà l'assoliment dels mateixos coneixements i competències que s'especifiquen en aquest pla docent.

El Tecnocampus posarà a l'abast del professorat i l'alumnat les eines digitals necessàries per poder dur a terme l'assignatura, així com guies i recomanacions que facilitin l'adaptació a la modalitat no presencial.

L'aula (física o virtual) és un espai segur, lliure d'actituds masclistes, racistes, homòfobes, trànsfobes i discriminatòries, ja sigui cap a l'alumnat o cap al professorat. Confiam que entre totes i tots puguem crear un espai segur on ens puguem equivocar i aprendre sense haver de patir prejudicis d'altres.

Continguts

Tema 1. Funcionalitats d'internet. Implicacions pel sector turístic

- 1.1 Conceptes d'operacions i processos en el sector turístic
- 1.2 Concepte i aplicació de la personalització
- 1.3 Concepte i aplicació de la Sindicació
- 1.4 Concepte i aplicació de "Pro-Am"

Tema 2. La Gestió de la informació i la seva transformació en coneixement (Bases de dades, Datawarehouse i Data mining). Aplicacions en el sector turístic

- 2-1 Concepte de bases de dades
- 2-2 Concepte i definició del procés de gestió de la informació

Tema 3. Llenguatges i metallenguatges de programació. Situació actual i evolució i futura

- 3-1 Concepte i aplicació de Web Services

3-2 Concepte i aplicació de Web Scrapping

3-3 Concepte i aplicació de Blockchain

3-4 Concepte i aplicació de processament en temps reals de dades i events

Tema 4. Processos de comunicació en les empreses i destinacions turístiques

4.1 Concepte de gestió de continguts.

4.2 La gestió "paperless" i el teletreball. Efectes mediambientals

4.3 Solucions tecnològiques

Tema 5. Processos de comercialització en les empreses i destinacions turístiques

5.1 Concepte de CRM, OTA, Centrals de reserves i altres infomediàries

5.2 Solucions tecnològiques

Tema 6. Processos de gestió de proveïdor en les empreses i destinacions turístiques

6.1 Concepte de SCM, ERP/PMS

6.2 Solucions tecnològiques

Tema 7. La gestió virtual del turista

7.1 La gestió des de el principi fins al final del viatge

7.2 Operacions i processos com a font d'avantatge competitiva

Activitats d'aprenentatge

AF1. Sessions teòriques

AF3. Treball en grup

AF4. Treball individual

AF5. Estudi personal

AF7. Tutories presencials

AF10. Recerca, lectura i elaboració de comentaris de text sobre bibliografia/informació a través de les TICs/plataforma virtual

Sistema d'avaluació

L'avaluació de l'assignatura serà en funció de:

Un examen, a final del trimestre, que suposarà un 50% de la nota. La nota final de l'examen ha de ser com a mínim de 5 punts per a aprovar.

La preparació de un treball pràctic (desglossat en varies activitats) on l'alumne demostrarà la seva capacitat i habilitat per dissenyar e implementar solucions tecnològiques orientades a la millora de la eficiència en les operacions i processos de les empreses, organitzacions i destinacions turístiques. 40% de la nota.

10% Assistència a jornades, conferències i/o altres activitats.

Recuperació. En cas que un estudiant hagi suspès podrà anar a la recuperació, però només d'aquelles parts que no hagi superat, mantenint-se els percentatges esmentats sobre la nota final.

Recursos

Bàsics

Bibliografies

- Oller Nogués, J. (1997) "Creación y mejora de Empresas Turísticas". Bilbao. Ed. Deusto.
- Oller Nogués, J. (2021). Slides notes created by PhD. Jordi Oller I Nogués, available in the virtual campus.
- Rufin Moreno, R. (2002) "Las Empresas turísticas en la sociedad de la información". Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Complementaris

Bibliografies

- Mitch Seymour (2021). Mastering Kafka Streams and ksqlDB. Building Real-Time Data Systems by Example. Ed. O'Reilly. Sebastopol

Enllaços web

- Blockchain for travel
Amadeus IT Group. (s.d.). Retrieved September 2 2021 from <https://www.youtube.com/watch?v=YpS0zoJ9wCU>
- The rise of the platform economy
Deloitte. (s.d.). Retrieved September 2 2021, from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/humancapital/deloitte-nl-hc-reshaping-work-conference.pdf>