

## GRAU EN TURISME I GESTIÓ DEL LLEURE

### 6017 - OPERACIONS I PROCESSOS

---

#### Informació general

---

- Tipus d'assignatura : Obligatòria
- Coordinador : Judith Turrión Prats
- Curs: Segon
- Trimestre: Tercer
- Crèdits: 6
- Professorat:
  - Jordi Oller Nogués <[jollier@tecnocampus.cat](mailto:jollier@tecnocampus.cat)>

#### Idiomes d'impartició

---

- Anglès

#### Competències que es treballen

---

##### Bàsica

- B2\_ Que els estudiants sàpiguen aplicar els seus coneixements a la seva feina o vocació d'una forma professional i tinguin les competències que cal demostrar per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi
- B3\_ Que els estudiants tinguin la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seva àrea d'estudi), per emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants de caire social, científic o ètic

##### Específica

- E14\_Reconèixer i aplicar les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en els diferents àmbits del sector turístic

##### General

- G1\_ Ser capaç de treballar en equip, participant activament en les tasques i negociant enfront opinions discrepants fins arribar a posicions de consens, adquirint així l'habilitat per aprendre conjuntament amb altres membres de l'equip i crear nous coneixements
- G4\_Integrar els valors de justícia social, d'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 que es basa en la cultura del diàleg i de la pau

##### Transversal

- T1\_Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en les dues llengües oficials a Catalunya
- T2\_Mostrar disposició per conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional
- T3. Formular raonaments crítics i ben argumentats, emprant per a això terminologia precisa, recursos especialitzats i documentació que avali aquests arguments
- T4\_Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin la por al risc
- T5\_Dominar les eines informàtiques i les seves principals aplicacions per a l'activitat acadèmica i professional ordinària
- T6.Desenvolupar tasques de manera autònoma amb una correcta organització i temporalització del treball acadèmic
- T7\_ Desenvolupar la capacitat d'avaluar les desigualtats per raó de sexe i gènere per dissenyar sol·lucions.

## 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

---

Analitzar 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 online...). 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.

## 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 infomediaris

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, Jordi (1997). "Creación y mejora de Empresas Turísticas". Bilbao. Ed. Deusto.
- Oller Nogués, Jordi (2022). Slides notes created by PhD. Jordi Oller I Nogués, available in the virtual campus.
-

## Complementaris

### Bibliografies

- Mitch Seymour (2021). Mastering Kafka Streams and ksqiDB. 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>
- Metaverse beyond the hype  
International Journal of Information Management. (s.d.). Retrieved September 2 2022, from <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>
- 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>