

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

### 380032 - OPERACIONS I PROCESSOS

#### Informació general

- Curs acadèmic 2024/25
- Departament: Empresa
- Tipus d'assignatura: Obligatòria
- Curs: Segon
- Trimestre: Tercer
- Nombre de crèdits: 6
- Professorat:
  - Jordi Oller Nogués <[jollier@tecnocampus.cat](mailto:jollier@tecnocampus.cat)>

#### Llengües de docència

- Anglès

#### Presentació de l'assignatura

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.*

#### Competències/Resultats d'aprenentatge

##### Bàsica

- CB2. Que els estudiants sàpiguen aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïxin les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi.
- CB3. Que els estudiants tinguin la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seva àrea d'estudi) per a emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.

##### Específica

- CE14. Reconèixer i aplicar les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en els diferents àmbits del sector turístic.

##### 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.
-

CG4. Ser capaç d'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 de Turisme i Gestió de l'Oci contribueixin a formar ciutadans i ciutadanes per a una societat justa, democràtica i basada en la cultura del diàleg i de la pau.

## 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. Formular raonaments crítics i ben argumentats, emprant per a això terminologia precisa, recursos especialitzats i documentació que avali aquests arguments.
- CT4. Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin l'aversió al risc.
- CT5. Dominar les principals aplicacions de les eines informàtiques i les noves tecnologies per a l'activitat acadèmica ordinària.
- CT6. Desenvolupar tasques de manera autònoma amb una correcta organització i temporalització del treball acadèmic.
- CT7. Desenvolupar la capacitat d'avaluar les desigualtats per raó de sexe i gènere per dissenyar sol·lucions.

No definides

## 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

## Objectius de Desenvolupament Sostenible

---

- 12 - Consum i producció responsables
- 16 - Pau, justícia i institucions sòlides
- 05 - Igualtat de gènere
- 08 - Treball digne i creixement econòmic
- 10 - Reducció de les desigualtats
- 04 - Educació de qualitat
- 09 - Indústria, Innovació i Infraestructures

## Activitats i 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.

## Bibliografia i Recursos

---

- 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>
- Mitch Seymour (2021). Mastering Kafka Streams and ksqlDB. Building Real-Time Data Systems by Example. Ed. O'Reilly. Sebastopol
- Oller Nogués, Jordi (1997). "Creación y mejora de Empresas Turísticas". Bilbao. Ed. Deusto.
- Oller Nogués, Jordi (2024). Slides notes created by PhD. Jordi Oller I Nogués, available in the virtual campus.
- Rufin Moreno, Ramon (2002). "Las Empresas turísticas en la sociedad de la información". Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.