

The background features a large, faint watermark of the University of Valencia seal. The seal is circular and contains the text 'UNIVERSITATIS VALENTINAE' around the top and 'ALEXANDER PP VI VALENTINVS DEI GRA REX ARAGONVM' around the bottom. In the center of the seal is a shield with a crown on top and a diamond-shaped element containing the text '[0%]'.

Facultat d'Economia

**DIPLOMATURA EN
TURISMO**

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Operaciones y Procesos de Producción

CURSO 2009-10

ASIGNATURA: *TRONCAL*
CURSO: *SEGUNDO*

1.- DATOS INICIALES DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la asignatura	<i>Operaciones y Procesos de Producción</i>
Carácter	<i>Troncal</i>
Titulación	<i>Diplomatura en Turismo</i>
Ciclo/curso/semestre	<i>Primer ciclo, segundo curso, segundo semestre</i>
Departamento	<i>Dirección de Empresas Juan José Renau Piqueras</i> http://www.uv.es/diremp
Profesorado	<i>Coordinadora: Sonia Dasí Rodríguez</i> <i>Dpcho: 1A02</i>
	<i>Profesor: Francisco Balbastre Benavent</i> <i>Dpcho: 1A04</i>
	<i>Profesor : Alejandro Benito Castellano</i> <i>Dpcho: 1P02</i>
Horario y lugar de las clases	http://www.uv.es/economia/guia/
Horario tutorías	http://www.uv.es/diremp.
Fecha examen	http://www.uv.es/economia/guia/

2.- PRESENTACIÓN

La asignatura Operaciones y Procesos de Producción es una asignatura de carácter troncal que se cursa en el segundo año de la Diplomatura de Turismo. Con esta asignatura se pretende dar al alumno una visión de la Dirección de Operaciones especialmente en lo que se refiere a las empresas de servicios.

3.- OBJETIVOS FORMATIVOS

Ofrecer al alumno una visión de la dirección de operaciones poniendo un especial énfasis en las empresas de servicios. Asimismo, se pretende que el alumno sea consciente de las decisiones más importantes que se han de tomar en el marco de la dirección de operaciones y de cómo estas decisiones son condicionadas por la naturaleza y las características propias de las empresas de servicios en general, y por las empresas turísticas en particular.

4.- METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Dado el carácter teórico de la asignatura, los profesores irán desarrollando los temas en el horario de clases establecido. Para preparar la asignatura el alumno se apoyará en los manuales recomendados en la bibliografía básica, así como en los materiales que se apunten en clase. Los profesores podrán incorporar a lo largo del curso la bibliografía o material complementario que consideren oportuno para el buen desarrollo de la docencia.

5.- TEMARIO

Tema 1. Introducción a la dirección de operaciones

- 1.1. Producción y dirección de operaciones
- 1.2. Desarrollo histórico de la dirección de operaciones
- 1.3. Objetivos de la dirección de operaciones
- 1.4. La dirección de operaciones en los servicios

Tema 2. La estrategia de operaciones

- 2.1. La estrategia de la empresa
 - 2.1.1. El proceso de dirección estratégica
 - 2.1.2. Los niveles de la estrategia
 - 2.1.3. Las estrategias competitivas genéricas
- 2.2. La estrategia de operaciones
 - 2.2.1. Decisiones estratégicas
 - 2.2.2. Decisiones tácticas

Tema 3. Diseño y desarrollo del producto y selección del proceso

3.1. Diseño y desarrollo del producto

3.1.1. El proceso de diseño y desarrollo del producto

3.1.2. Diseño y desarrollo de servicios

3.2. Selección y diseño del proceso y la tecnología

3.2.1. Tipos de diseño de procesos

3.2.2. Selección del proceso

3.2.3. Diseño de procesos en empresas de servicios

3.2.4. Selección de equipos y tecnología

Tema 4. Capacidad, localización y distribución de las instalaciones

4.1. La planificación de la capacidad productiva

4.2. La decisión de localización de la empresa

4.2.1. Niveles de localización

4.2.2. Factores de localización

4.2.3. La localización en las empresas de servicios

4.3. La distribución física de las instalaciones

4.3.1. Principales tipos de distribución en planta

4.3.2. Métodos de distribución de instalaciones

4.3.3. Distribución de las instalaciones en empresas de servicios

Tema 5. El factor humano

5.1. Diseño de puestos de trabajo

5.2. Análisis de métodos de trabajo y ergonomía

5.3. Medición del trabajo

Tema 6. Gestión de calidad

6.1. Concepto de calidad y dimensiones que lo integran

6.2. Enfoques de gestión de calidad

6.2.1. Control por inspección

6.2.2. Control de calidad

6.2.3. Aseguramiento de calidad

6.2.4. Gestión de la calidad total

Tema 7. Dirección de proyectos

7.1. La dirección de proyectos y sus fases

7.2. Técnicas de programación y control de proyectos

7.3. Limitaciones del método PERT-CPM

Tema 8. Gestión de inventarios y sistemas justo a tiempo (JIT)

8.1. Gestión de inventarios

8.1.1. Funciones y tipos de inventarios

8.1.2. ¿Qué es la gestión del inventario?

8.1.3. Modelos de gestión de inventarios

8.1.3.1. Modelos con demanda independiente

8.1.3.2. Modelos con demanda dependiente

8.2. Sistemas justo a tiempo (JIT)

8.2.1. La filosofía JIT

8.2.2. Elementos característicos del sistema JIT

8.2.3. Ventajas del sistema JIT

8.2.4. El JIT en empresas de servicios

Tema 9. Planificación de operaciones a medio y corto plazo

9.1. La jerarquía de planes de producción

9.2. Planificación agregada de la producción

9.3. El plan maestro de producción

9.4. Planificación de la producción a corto plazo

6.- CRONOGRAMA

<i>Semanas</i>	<i>Temas</i>
Semana 1	Presentación y tema 1
Semana 2	Tema 1 y tema 2
Semana 3	Tema 2 y tema 3
Semana 4	Tema 3
Semana 5	Tema 3 y tema 4
Semana 6	Tema 4
Semana 7	Tema 5
Semana 8	Tema 6
Semana 9	Tema 7
Semana 10	Tema 7
Semana 11	Tema 8
Semana 12	Tema 8
Semana 13	Tema 9

7.- PROCESO DE EVALUACIÓN

La asignatura se podrá superar aprobando un examen escrito, estructurado en dos partes: 1) un test valorado en un 70% de la nota final y 2) unas preguntas a desarrollar que suponen el restante 30% de la nota final. Para que al estudiante se le corrija la parte de desarrollo del examen, deberá aprobar la parte tipo test.

8.- RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DOCUMENTALES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

HEIZER, J. y RENDER, B. (2001): *Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas*, Sexta edición, Prentice Hall, Madrid

HEIZER, J. y RENDER, B. (2001): *Dirección de la Producción: Decisiones Tácticas*, Sexta edición, Prentice Hall, Madrid

MIRANDA, F. J., RUBIO, S., CHAMORRO, A. y BAÑEGIL, T. M. (2005): *Manual de dirección de operaciones*, Thomson, Madrid

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

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

VOGELER, C. y HERNÁNDEZ, E. (2000): *El mercado turístico. Estructura, operaciones y procesos de producción*, Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid