

Fonaments de l'Excel·lència Operativa

UGRA_004254

Departament	Departament d'Operacions, Innovació i <i>Data Sciences</i>
Idiomes d'impartició	Anglès, castellà i català
ECTS	3
Professor/a responsable	Moreu Hasson, Juan Ignacio - juanignacio.moreu@esade.edu

Objectius de l'assignatura

En finalitzar aquesta assignatura, els estudiants:

- Entendran la funció d'operacions com l'àrea de l'organització que transforma una sèrie d'*inputs* donats en els *outputs* volguts (béns i serveis) que aporten valor al client final.
- Sabran definir l'estratègia d'operacions de l'empresa, basada en la seva estratègia competitiva.
- Estaran familiaritzats amb l'enfocament actual de la direcció d'operacions, que inclou el desenvolupament de nous productes i processos, la planificació, la producció i la gestió de la qualitat.
- Comprendran els conceptes d'indústria 4.0 i transformació digital.
- Sabran com generar valor amb les operacions a les empreses industrials i de serveis per tal de millorar l'eficiència, la qualitat i la innovació en productes/serveis.
- Sabran identificar els punts de convergència de la direcció d'operacions amb altres àrees de l'empresa.
- Sabran aplicar els conceptes de qualitat i control de processos (utilitzant un simulador), així com els de qualitat i excel·lència empresarial.
- Entendran per què les pressions ambientals han portat a introduir els temes de sostenibilitat a les empreses i els requereixen que en desenvolupin les estratègies adequades.
- Comprendran que les estratègies de sostenibilitat corporativa impliquen adaptar els sistemes de gestió de les empreses i influeixen en el disseny de nous productes i serveis –i en els processos d'innovació tecnològica.
- Sabran com millorar els processos utilitzant els enfocaments *Lean* i *Six Sigma*.

Metodologia docent

Aquesta metodologia inclou:

- a) Classes magistrals. Sessions teòriques.
- b) Anàlisis i discussions de casos. El mètode del cas és una de les eines didàctiques més efectives per desenvolupar les competències analítiques i de presa de decisions, ja que exigeix als participants que adoptin un rol actiu per treure'n unes conclusions.
- c) Per als casos i els exercicis relacionats amb ells, els estudiants hauran de tenir en compte el següent:
 - Cada grup ha de publicar les seves respostes a les preguntes assignades a la plataforma Moodle.
 - Els informes dels casos s'han de fer en forma de PowerPoint, sense límit de *slides*. Tanmateix, caldrà suposar que s'adrecen a l'equip de direcció de l'empresa.

- Els grups hauran d'enviar els seus informes 24 hores abans de la sessió de debat a classe. El sistema no permetrà enviar les presentacions després d'aquesta data límit.
 - El professorat podrà demanar a un membre de cada equip, de forma aleatòria, que expliqui les *slides* del seu grup.
- d) Fer diversos exercicis i una simulació del control de qualitat d'un procés.
- e) Llegir i analitzar els articles assignats. Es demanarà als estudiants que llegeixin aquests textos abans de cada sessió per tal d'assegurar la qualitat de les discussions a classe.

S'espera que els alumnes participin en les discussions a classe. Seran puntuats en funció de la qualitat i la rellevància de les seves contribucions i del bon raonament de les seves preguntes i respostes.

La preparació abans de classe és molt important, seguint les directrius que es facilitaran al llarg del curs.

Descripció

Contribució de l'assignatura al programa

Aquesta assignatura contribueix al programa BBA facilitant que els estudiants:

1. Desenvolupin un llenguatge bàsic relacionat amb el món dels negocis, proporcionant-los coneixements aprofundits dels principals conceptes i instruments de la direcció d'operacions.
2. Desenvolupin les competències necessàries per tenir una visió holística i general de les organitzacions i de l'entorn en què operen, més enllà dels mers aspectes funcionals. A aquest efecte, l'assignatura vol mostrar els punts en què convergeixen i interaccionen diverses àrees funcionals de l'empresa (especialment, finances, màrqueting i recursos humans).
3. Mostrin rigor, esperit crític i creativitat a l'hora d'aplicar els coneixements i les competències adquirits a les seves àrees de responsabilitat professional. A aquest efecte, l'assignatura fomenta l'esperit crític, l'anàlisi de les lectures i la participació activa en els debats dels casos.
4. Contribueixin des de la seva àrea funcional a l'estratègia global de l'empresa adoptant una perspectiva internacional. Per a això, l'assignatura defineix l'estratègia d'operacions prenent com a base l'estratègia competitiva. Els estudiants adopten aquest enfocament a l'hora de resoldre els casos.

Descripció breu

El terme operacions es fa servir a bastament arreu del món per descriure la funció empresarial que produeix béns i serveis. Les operacions engloben totes les activitats necessàries per crear i lliurar un producte o un servei determinat –des de l'aprovisionament fins a la distribució. La manera com les empreses agrupen aquestes diferents activitats defineix els seus diferents processos. L'objecte fonamental de les operacions és l'estudi dels processos. La definició d'aquests processos és a la base de la seva digitalització futura.

Entre les diferents àrees de les empreses, la d'operacions és la que requereix un nombre més alt de persones i d'actius. És també la responsable principal de la qualitat del que ven l'empresa. La innovació en operacions és una via significativa i sostenible per avançar i mantenir-se a l'avantguarda.

En conseqüència, cada vegada més experts veuen les operacions com un mitjà per obtenir un avantatge competitiu. És essencial gestionar correctament les operacions per fer realitat l'estratègia de l'empresa. Sense la contribució de les operacions, qualsevol intent de definir l'estratègia corporativa corre el risc de convertir-se en un exercici merament teòric.

Una empresa excel·lent és aquella que destaca en el seu sector actuant millor que les seves competidores. L'excel·lència en operacions és l'execució de l'estratègia corporativa d'un forma més fiable i consistent que la competència. Això s'aconsegueix amb el disseny i la implementació d'uns processos excel·lents i el seu millorament constant. L'excel·lència en operacions es reflecteix en els resultats de l'empresa.

En aquesta assignatura, es desenvoluparan els fonaments de l'excel·lència operativa que coincideixin amb els elements infraestructurals –també anomenats *software*– de l'estratègia d'operacions: la innovació, la planificació de recursos de l'empresa (ERP), la indústria 4.0 i la digitalització, la gestió de la qualitat i la qualitat mediambiental. A més, treballarem en la millora dels processos des dels enfocaments *Lean* i *Six Sigma*.

Els canvis recents en l'entorn macroeconòmic i social (per exemple, la pandèmia de la COVID-19, la guerra entre Rússia i Ucraïna, la competència entre els Estats Units i la Xina) han augmentat la importància de les operacions per a les empreses i per a la societat en general, i alhora han introduït canvis importants en la seva gestió. Així, per exemple, han obligat a redissenyar els processos de la cadena de subministrament per tal de minimitzar-ne el risc, a revisar les decisions sobre "fabricar o comprar", a optimitzar la digitalització dels serveis i de les operacions industrials, etc. Com assenyalava Stéphane Bancel, CEO de la biotecnològica Moderna, productora d'una vacuna contra la COVID-19: "Fabricar ha estat també un factor clau. Si tens la ciència molt avançada però no pots fabricar cap producte, no hi ha cap negoci que valgui."

Bibliografia

Heizer, Jay; Render, Barry; Munson, Chuck (2017): *Operations Management. Sustainability and Supply Chain Management*. 12a ed. Pearson ISBN: 9780134163451, 0134163451 (llibre)

Krajewski, L.; Ritzman, L.; Malhotra, M. (2018): *Operations Management: Process and Supply Chains*. 12a ed. Pearson. ISBN: 9780134741062, 0134741064 (llibre)

Activitats

Discussions i debats a classe

Exàmens escrits i/o orals

Jocs de rol i simulacions

Presentacions en grup

Lectures

Interacció amb professionals visitants

Anàlisi de casos

Contingut

#	Tema
---	------

#	Tema
1	L'estratègia d'operacions en el marc de l'estratègia general de l'empresa. La globalització de les operacions: a) El propòsit fonamental de les operacions: els processos. b) L'estratègia d'operacions com a mitjà de suport de l'estratègia corporativa i la seva relació amb altres estratègies funcionals. c) Els elements estructurals ('hardware') i infraestructurals ('software') de l'estratègia d'operacions. d) La globalització de les operacions.
2	La gestió de la innovació i el <i>design thinking</i> . El desenvolupament de nous productes. a) Definició d'innovació. Tipus d'innovació. b) Introducció al <i>design thinking</i> . c) Desenvolupament de nous productes: llista de materials i estructures de producció. d) Enginyeria simultània.
3	La planificació de les empreses industrials. La indústria 4.0. a) El sistema ABC. b) El punt de comanda i la quantitat econòmica de comanda (EOQ). c) El pla de vendes, el pla de producció i el calendari principal de producció. d) De l'MRP a l'ERP. e) Indústria 4.0. Digitalització d'operacions.
4	Qualitat, gestió de la qualitat i qualitat total. Gestió de l'entorn. a) El concepte de qualitat. b) Planificació, control i millora de la qualitat. c) Els costos de la qualitat. d) El control del procés estadístic (SPC) i <i>Six Sigma</i> . e) La ISO 9001: 2015. f) De la qualitat total a l'excel·lència empresarial. g) Producció neta i innovació mediambiental.
5	Fabricació <i>lean</i> i serveis <i>lean</i> . a) <i>Just-in-time</i> . Suport als enfocaments JIT. b) <i>Lean</i> : concepte. Els vuit tipus de "deixalles" i les 5 "S". c) La millora <i>lean</i> dels processos.

Avaluació

Eina	Sistema d'avaluació	Categoria	%
Exàmens escrits i/o orals	Examen final	Convocatòria ordinària	40,00%
Anàlisi i discussió dels temes a classe	Informes de casos	Convocatòria ordinària	40,00%
Participació en les activitats del programa	Participació en les sessions i els debats	Convocatòria ordinària	20,00%
Exàmens escrits i/o orals	Examen final	Recuperació	100,00%

PROGRAMES

BBA20-Grau en Direcció d'Empreses (BBA) (Graus: Direcció d'Empreses)
BBA20 2n curs (obligatòria)

BBA23-Grau en Direcció d'Empreses (BBA) (Graus: Direcció d'Empreses)
BBA23 2n curs (obligatòria)

BBE20-Grau en Direcció d'Empreses (BBA) (Graus: Direcció d'Empreses)
BBE20 1 curs (obligatòria)

DBAI21-Doble Grau en Direcció d'Empreses & *Artificial Intelligence for Business* (Graus: Direcció d'Empreses)
DBAI21 3r curs (obligatòria)

DBAI23-Doble Grau en Direcció d'Empreses & *Artificial Intelligence for Business* (Graus: Direcció d'Empreses)
DBAI23 3r curs (obligatòria)

GBD20-Doble Grau en Direcció d'Empreses i Dret (Graus: Dret)
GBD20 3r curs (obligatòria)