



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
NombreCompleto	Dirección Global de Operaciones
Código	E000006043
Título	Máster Universitario en Dirección Internacional de Empresas / Master in International Management
Impartido en	Máster Universitario en Dirección Internacional de Empresas/Master in International Management [Primer Curso]
Nivel	Postgrado Oficial Master
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0
Carácter	Obligatoria
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial Máster Universitario en Dirección Internacional de Empresas / Master in International Management
Responsable	Manuel Francisco Morales Contreras
Horario	Tipicamente V, 9-11;30

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Manuel Francisco Morales Contreras
Departamento / Área	Departamento de Gestión Empresarial
Despacho	Calle Alberto Aguilera 23, Despacho OD428
Correo electrónico	mfcontreras@icade.comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
<p>This course will help the student to acquire the management capabilities related to quality, productivity, flexibility, planning and task management.</p> <p>It will provide them with an understanding of designing, managing and improving operations and the comprehension about the role that it plays in manufacturing and services organizations.</p> <p>By the end of the course, students should have developed the ability to use some analytical tools and conceptual frameworks about operations management and business processes.</p>



As operations are related to many aspects of the Organization, from product design to delivery to the customer, knowledge on this domain will provide the student with a wide vision about the impact of the decisions in the value chain.

This course will help the student to acquire the management capabilities related to quality, productivity, flexibility, planning and task management

Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

CG02	Gestión de la información y de datos como elementos clave para la toma de decisiones y la identificación, formulación y resolución de problemas empresariales	
	RA1	Es capaz de buscar y analizar información procedente de fuentes diversas
	RA2	Busca, conoce, sintetiza y utiliza adecuadamente datos primarios y secundarios procedentes de diversas fuentes
	RA3	Discierne el valor y la utilidad de diferentes fuentes y tipos de información, contrastándolas, analizándolas críticamente e incorporando valoraciones propias
	RA4	Incorpora la información a su propio discurso
	RA5	Cita adecuadamente las fuentes que utiliza
CG04	Aplicación de conceptos y teorías a organizaciones empresariales existentes y/o de nueva creación, para descubrir nuevas oportunidades de negocio y lograr la generación de ventajas competitivas duraderas en el escenario internacional.	
	RA1	Relaciona conceptos de manera interdisciplinar o transversal
	RA2	Identifica y define nuevas oportunidades de negocio, aplicando los conocimientos adquiridos a la resolución de problemas prácticos
	RA3	Sabe establecer novedades e introducir nuevas ideas para la aplicación de la teoría al ejercicio práctico de la dirección internacional
	RA4	Identifica correctamente los conocimientos y las herramientas aplicables a cada situación
	RA5	Determina el alcance y la utilidad de las nociones teóricas
	Compromiso ético en la aplicación de valores morales universales y de la organización frente a	



CG06	dilemas éticos y de responsabilidad social corporativa, con especial sensibilidad ante la diversidad internacional.	
	RA1	Asume la deontología y los valores asociados al desempeño de la profesión
	RA2	Persigue la excelencia en las actuaciones profesionales
	RA3	Asume una actitud responsable hacia las personas, y con los medios y los recursos que se utilizan o gestionan en una organización
	RA4	Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta pueden tener para los demás
	RA5	Incorpora en su discurso y en sus propuestas de actuaciones, las consecuencias que las mismas pueden tener para los distintos stakeholders de una organización global.
CG08	Razonamiento crítico y argumentación acorde con la comprensión del conocimiento y del saber sobre las organizaciones empresariales multinacionales, su contexto externo y su proceso de administración y dirección	
	RA1	Es capaz de integrar y vincular nuevos aprendizajes, conectándolos con los conocimientos desarrollados en otras materias
	RA2	Identifica las circunstancias estructurales y coyunturales propias de una organización y deriva de ellas los retos a los que se enfrenta, pudiendo valorar y argumentar en consecuencia la oportunidad y conveniencia de las actuaciones propuestas.
	RA3	Identifica, establece y contrasta hipótesis, variables y resultados de manera lógica y crítica
	RA4	Es capaz de construir un discurso propio, en un contexto de debate y de intercambio de opiniones
CG09	Capacidad de aprendizaje autónomo para seguir formándose, en el desarrollo de las habilidades cognitivas y en la adquisición de los conocimientos relevantes aplicados a la actividad profesional y empresarial de un manager internacional	
	RA1	Es capaz de recopilar, preparar y ampliar información con carácter previo a su participación en actividades que implican la construcción de un discurso propio argumentado o la propuesta de soluciones innovadoras a un problema
	RA2	Realiza sus trabajos y su actividad necesitando sólo unas indicaciones iniciales y un seguimiento básico, poniendo en práctica las habilidades necesarias para la investigación independiente



	RA3	Busca y encuentra recursos adecuados para sostener sus actuaciones y realizar sus trabajos
	RA4	Amplía y profundiza en la realización de sus trabajos
	RA5	Sabe aplicar técnicas para medir la calidad de productos y servicios
CG10		Reconocimiento como ciudadanos globales, que valoran la diversidad y el diálogo intercultural como fuente de enriquecimiento humano
	RA1	Respeto, valora y celebra la diversidad y tiene una mentalidad cosmopolita
	RA2	Se interesa por conocer y reflexionar críticamente sobre los problemas mundiales y sobre cómo interactúan en su vida y en las de los demás
	RA3	Se siente parte de una sociedad <i>«glocal»</i> , cada vez más plural y heterogénea, en la que coexisten diferentes identidades, culturas y religiones
	RA4	Participa activamente en aquellas actividades que le exponen a opiniones y realidades diferentes a las suyas propias
ESPECÍFICAS		
CE07		Capacidad de gestionar estratégicamente las operaciones de una empresa en un entorno global, contando con los conocimientos y las herramientas aplicables al diseño de productos y procesos, al control y la organización de la producción, a la logística y a la gestión de la calidad en una empresa industrial o de servicios
	RA1	Comprende la organización de las tareas en función del sistema productivo utilizado
	RA2	Sabe medir los resultados conseguidos como consecuencia de las diferentes posibilidades de organizar tareas
	RA3	Comprende la influencia del producto en la eficiencia y eficacia de los sistemas productivos
	RA4	Entiende la importancia de la calidad del producto y del servicio para la fidelización y consecución de clientes en un entorno de competencia global
	RA5	Sabe aplicar técnicas para medir la calidad de productos y servicios
	RA6	Comprende la importancia estratégica que un emplazamiento determinado puede tener para la empresa y las posibles ventajas derivadas del mismo, en un entorno de competencia global



	RA7	Conoce los métodos cuantitativos y cualitativos para alcanzar una solución en la localización de procesos
	RA8	Resuelve los diferentes modelos de gestión de inventarios
	RA9	Analiza la situación de un inventario por medio de la evolución de indicadores
	RA10	Conoce la importancia de los inventarios en el servicio y en la gestión financiera de la empresa
CEOPT06		Conoce y comprende la necesidad de coordinar las actividades de proveedores y clientes dentro de una cadena de suministro global, así como el impacto de su optimización como fuente de ventaja competitiva para una empresa internacional
	RA1	Sabe distinguir las diferentes actividades logísticas en la empresa y la importancia en el funcionamiento de otras actividades como las comerciales, financieras y de recursos humanos, entre otras
	RA2	Sabe identificar posibles fuentes de ventaja competitiva en el diseño, la organización y la ejecución de las actividades logísticas de una empresa global
	RA3	Conoce los mecanismos para alcanzar la satisfacción de los clientes en la prestación de las tareas logísticas en una escala global
	RA4	Sabe cuantificar la calidad del servicio logístico
	RA5	Conoce los costes logísticos y su evolución con la prestación del servicio logístico

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

1. Global Operations and Productivity. Operations Strategy.

2. Design of Goods and Services

3. Process and Layout Strategies

4. Location Strategies in a Global environment

5. Managing Quality

6. Capacity Planning

7. Supply Chain Management

8. Inventory Management

9. Production Planning



10. Just In Time and Lean Production Systems

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

The course follows a practical approach, focussed on the student, to promote his / her autonomy and active participation during the learning process with the aim of helping him / her to develop the necessary competences for the professional life. The following activities will be developed in order to develop the concepts and competences above mentioned:

In Class Methodology: Activities

1. Master Classes.
2. Practice classes.
3. Analysis and cases study
4. Search for documentation and data on Web.
5. Public presentations of specific issues or projects.

Out of Class Methodology: Activities

6. Individual study.
7. Academic Tutorial.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos	Lecciones de carácter expositivo	
14,00	14,00	
HORAS NO PRESENCIALES		
Estudio individual, documentación y lectura organizada	Análisis y resolución de casos y ejercicios, individuales o colectivos	Aprendizaje colaborativo
25,00	10,00	10,00
CRÉDITOS ECTS: 3,0 (73,00 horas)		

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
	Weights will be applied only if Final Exam qualification is equal or higher than the	



<p>Final Exam. Theory and practice evaluation.</p>	<p>minimum required.</p> <p>Final Exam minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00).</p> <p><u>STUDENTS WITH SCHOOLING EXEMPTION</u></p> <p>Students with schooling exemption are not required to attend to class, so the course grade will consist on a Final Exam (100%).</p> <p><u>EVALUATION IN EXTRA EXAM</u></p> <p>After the Final exam:</p> <p>Students failing the ordinary Final Exam will have the opportunity of an Extraordinary Exam, whose minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00). Weights will be applied only if Extraordinary Exam qualification is equal or higher than the minimum required.</p> <p>Students passing the ordinary Final Exam but failing the course, will have the opportunity of an Extraordinary Exam. Course grade will consist on the Extraordinary Exam grade (100%).</p>	<p>50 %</p>
<p>Attendance and active participation in class</p>	<p>Attendance and active participation in class</p>	<p>15 %</p>



Students will be evaluated upon individual and group activities.	Group Project = 20%	35 %
Group Project	Individual assignments, cases, practice and activities = 15%	
Individual assignments, cases, practice and activities		

Calificaciones

WEIGHTS PER KIND OF ACTIVITY

- **Final Exam:** 50% of total score
- **Attendance, active participation in class, attitude on individual work:** 30% of total score
- **Group projects:** 20% of total score

The above weights will be applied only if final exam qualification is equal or higher than the minimum required. The final exam **minimum qualification required is 5.00 points** (from a max. of 10.00).

STUDENTS WITH SCHOOLING EXEMPTION

Students with schooling exemption are not required to attend to class, so the course grade will consist on a Final Exam (100%).

EVALUATION IN EXTRA EXAM

After the Final exam:

Students failing the ordinary Final Exam will have the opportunity of an Extraordinary Exam, whose minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00). Weights will be applied only if Extraordinary Exam qualification is equal or higher than the minimum required.

Students passing the ordinary Final Exam but failing the course, will have the opportunity of an Extraordinary Exam. Course grade will consist on the Extraordinary Exam grade (100%).

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

Slides and business cases provided by professor

Bibliografía Complementaria



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE
2018 - 2019**

AQUILANO, NICHOLAS J.; CHASE RICHARD B. *Operations Management*, Ed. McGrawhil, 2009.

HEIZER, J. & RENDER, B.: *Operations Management, 8th Edition*, Ed. Prentice Hall, 2006.

KRAJEWSKI & RITZMAN: *Operations Management: Strategy and Analysis*. Addison-Wesley, 1999.

GOLDRATT, E.M. & COX, J.: *The Goal: a Process of Ongoing Improvement*, North River Press.

GLOBAL OPERATIONS MANAGEMENT

Course Information	
Subject	GLOBAL OPERATIONS MANAGEMENT
Program	MIM
Year	2018-2019
Semester	1 st semester
Credits ECTS	3
Character	Core
Department	ICADE Business School
Area	Business Management

Professor	
Name	Manuel Morales
Department	Gestión Empresarial
Area	Organización
Office	NA
e-mail	mfcontreras@comillas.edu
Tutorial	Appointment by email

COURSE SPECIFIC INFORMATION

Context of the course
Contribution to the professional profile of the degree
<p>This course will help the student to acquire the management capabilities related to quality, productivity, flexibility, planning and task management.</p> <p>It will provide them with an understanding of designing, managing and improving operations and the comprehension about the role that it plays in manufacturing and services organizations.</p> <p>By the end of the course, students should have developed the ability to use some analytical tools and conceptual frameworks about operations management and business processes.</p> <p>As operations are related to many aspects of the Organization, from product design to delivery to the customer, knowledge on this domain will provide the student with a wide vision about the impact of the decisions in the value chain.</p>

This course will help the student to acquire the management capabilities related to quality, productivity, flexibility, planning and task management.

Objectives

The main objective of this course is to familiarize the students with the basic concepts, techniques and methods of operations management, with both an academic and a practical approach, in manufacturing and service organizations. So students will be able to:

- Acquire an integral visión of the field of global operations, its allignment with the strategy of the Company and other areas.
- Learn about different production processes and industries.
- Management and optimization, planning and proگرامing rессources
- Analysis, diagnose and solution of problems in the operations field.
- Evaluation of different options regarding location, capacity, layout decisions, both in manufacturing and services organizations.
- Learn about design and introduction of new products and services.
- Learn, evaluate and decisions about inventory management.
- Learn how to apply total quality management tools in global manufacturing and service organizations.
- Learn about how to manage Health and safety, as well as environmental issues in operations.

COURSE CONTENTS

Course Contents
1. Global Operations and Productivity. Operations Strategy.
2. Design of Goods and Services
3. Process and Layout Strategies
4. Location Strategies in a Global environment
5. Managing Quality
6. Capacity Planning
7. Supply Chain Management
8. Inventory Management
9. Production Planning
10. Just In Time and Lean Production Systems
Competencies - Objectives
Course Generic Competencies
Instrumental
CGI 1. Analysis and synthesis capabilities. CGI 2. Problem solving and taking decisions. CGI 3. Management and planning capabilities. CGI 4. Ability to manage information coming from diverse sources. CGI 5. Basic knowledge of area. CGI 6. Oral and written communication. CGI 7. Communication in a foreign language. CGI 8. Knowledge of IT tools relative to the area.
Interpersonal
CGIP 9. Interpersonal abilities: listening, reasoning and debate. CGP 10. Leadership and teamwork abilities. CGP 11. Critic ability CGP 12. Ethic commitment CGP 13. Respect for diversity and multiculturalism
Systemic
CGS 14. Ability to learn and work autonomously. CGS 15. Orientation to action and quality. CGS 16. Ability to elaborate and transmit ideas, projects, reports, solutions and problems CGS 17. Initiative and entrepreneurship

Course Specific Competencies

CE 18. Knowledge and comprehension of contents and methodologies about strategy, design and management of operations.

CE 19. Knowledge and ability to use tools for decision making in operations.

CE 20. Ability to critical analysis of practice cases and business situations to apply methodologies and propose some actions to be taken.

TEACHING METHODOLOGY

General methodological aspects of the course

The course follows a practical approach, focussed on the student, to promote his / her autonomy and active participation during the learning process with the aim of helping him / her to develop the necessary competences for the professional life. The following activities will be developed in order to develop the concepts and competences above mentioned:

In Class Methodology: Activities

1. Master Classes.

2. Practice classes.

3. Analysis and cases study

4. Search for documentation and data on Web.

5. Public presentations of specific issues or projects.

Out of Class Methodology: Activities

6. Individual study.

7. Academic Tutorial.

GRADING SYSTEM

EVALUATION ACTIVITIES	WEIGHT
Final Exam	50%
Attendance and Active Participation in class Attitude on individual work	30%
Group projects	20%

Weights will be applied only if Final Exam qualification is equal or higher than the minimum required.

Final Exam minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00).

STUDENTS WITH SCHOOLING EXEMPTION

Students with schooling exemption are not required to attend to class, so the course grade will consist on a Final Exam (100%).

EVALUATION IN EXTRA EXAM

After the Final exam:

Students failing the ordinary Final Exam will have the opportunity of an Extraordinary Exam, whose minimum qualification required= 5.00 points (from a max. of 10.00). Weights will be applied only if Extraordinary Exam qualification is equal or higher than the minimum required.

Students passing the ordinary Final Exam but failing the course, will have the opportunity of an Extraordinary Exam. Course grade will consist on the Extraordinary Exam grade (100%).

SUMMARY OF WORKED HOURS BY STUDENT			
IN CLASS HOURS			
Master Classes	Practise Classes	Academic Activities	Exams
14 hours	14 hours		2 hours
OUT OF CLASS HOURS			
Individual work over theoretical contents	Individual work over practical contents	Teamwork	Study
10 hours	10 hours	10 hours	15 hours
CREDITS ECTS:			3

COURSE MATERIALS / REFERENCES

AQUILANO, NICHOLAS J.; CHASE RICHARD B. *Operations Management*, Ed. McGrawhil, 2009.

HEIZER, J. & RENDER, B.: *Operations Management, 8th Edition*, Ed. Prentice Hall, 2006.

KRAJEWSKI & RITZMAN: *Operations Management: Strategy and Analysis*. Addison-Wesley, 1999.

GOLDRATT, E.M. & COX, J.: *The Goal: a Process of Ongoing Improvement*, North River Press.