

Titulació	Tipus	Curs
Gestió aeronàutica	OB	3

Professor/a de contacte

Nom: Maria Isabel Guitart Hormigo

Correu electrònic: mariaisabel.guitart@uab.cat

Equip docent

Ramón Musach Pi

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

Aquesta assignatura no té cap prerequisit específic. Es recomanable haver cursat les assignatures de Fonaments d'Informàtica i Informàtica Avançada.

Objectius

Aquesta assignatura dona les pautes per conèixer que és un sistema d'informació informatitzat, com es poden utilitzar a les organitzacions per obtenir una sèrie de millores contínues i com assolir un alt nivell de competitivitat i qualitat.

Més en concret, els objectius són:

- Assolir una visió general dels conceptes relacionats amb els sistemes d'informació a les organitzacions
- Conèixer els principals sistemes d'informació a les organitzacions.
- Entendre el valor que poden proporcionar els diversos sistemes d'informació a les organitzacions.
- Saber quin sistema d'informació necessita l'organització i per què.
- Conèixer el rol del departament d'informàtica amb els sistemes d'informació.
- Conèixer l'anàlisi dels requeriments i el disseny dels sistemes d'informació.

Competències

- Aplicar eines de programari específiques per a la resolució de problemes propis del sector aeronàutic.

- Comunicació.
- Disposar dels fonaments de matemàtiques, economia, tecnologies de la informació i psicologia de les organitzacions i del treball, necessaris per comprendre, desenvolupar i avaluar els processos de gestió dels diferents sistemes presents al sector aeronàutic.
- Fer desenvolupaments de programari de complexitat baixa o mitjana.
- Hàbits de pensament.
- Hàbits de treball personal.
- Satisfer les necessitats de gestió de les aerolínies amb l'ús de les noves tecnologies de la informació.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar i dissenyar un sistema d'informació bàsic per a un problema concret del sector.
2. Analitzar l'ús estratègic dels sistemes d'informació.
3. Apreciar el paper estratègic de la tecnologia i de la innovació en les organitzacions.
4. Apreciar la naturalesa multidimensional de les relacions entre la tecnologia, els processos i les àrees funcionals de l'empresa.
5. Assumir i respectar el rol dels diversos membres de l'equip, així com els diferents nivells de dependència de l'equip.
6. Avaluar la incidència del disseny i l'arquitectura d'un sistema d'informació sobre l'estructura organitzativa d'una gran empresa o organització.
7. Comprendre els mètodes bàsics de representació de la informació, aprenentatge i recerca per a la resolució de problemes.
8. Comprendre la naturalesa dinàmica de la tecnologia.
9. Comunicar eficientment de forma oral i/o escrita coneixements, resultats i habilitats, tant en entorns professionals com davant de públics no experts.
10. Configurar l'arquitectura d'un sistema d'informació que doni suport integradament a una organització.
11. Crear aplicacions per explotar la informació emmagatzemada en bases de dades.
12. Desenvolupar el pensament sistèmic.
13. Desenvolupar estratègies d'aprenentatge autònom.
14. Desenvolupar la capacitat d'anàlisi, síntesi i prospectiva.
15. Detallar els principals elements del procés d'anàlisi i disseny del sistema d'informació d'una organització.
16. Enumerar les característiques de les principals formes d'ús dels sistemes d'informació en la gestió empresarial.
17. Estudiar i analitzar els recursos de programari i maquinari necessaris per a la utilització de sistemes d'informació en la companyia.
18. Explicar la utilització, l'anàlisi i el disseny de sistemes d'informació.
19. Fer un ús eficient de les TIC en la comunicació i la transmissió d'idees i resultats.
20. Fer una simulació de la utilització de sistemes d'informació en companyies del sector aeronàutic.
21. Gestionar el temps i els recursos disponibles. Treballar de manera organitzada.
22. Identificar els diversos tipus de necessitats d'informació d'una organització.
23. Treballar cooperativament.
24. Treballar de manera autònoma.

Continguts

L'assignatura tracta els conceptes generals dels sistemes d'informació informatitzats, quin paper tenen en les organitzacions, com proporcionen suport al processos de treball i quan poden proporcionar una avantatge competitiva en el seu sector de negoci i com avaluar la millor solució.

S'introduirà el concepte de sistemes d'informació a les organitzacions, es presentaran les principals classificacions dels sistemes d'informació a les organitzacions, i s'exposarà els sistemes d'informació més

rellevants per les organitzacions. Es presentarà el departament de sistemes d'informació i quin rol pot tenir en les organitzacions. Finalment es tractarà com es realitza un anàlisi de requeriments i el disseny dels sistemes d'informació.

Tema 1.- Introducció als sistemes d'informació

Conceptes bàsics de definició de sistemes d'informació. Sistemes d'informació en les organitzacions. Classificacions dels sistemes d'informació en l'organització. Evolució del sistemes d'informació en les organitzacions.

Tema 2.- Sistemes transaccionals

Característiques del sistema transaccional. Cadena de valor interna. Descripció dels principals sistemes: Gestió de recursos interns (ERP), Gestió de Relacions amb els clients (CRM), Gestió de la cadena de subministrament (SCM). Solucions propietàries i de codi lliure (Open Source). Gestió de projectes d'implantació.

Tema 3.- Sistemes d'ajuda a la presa de decisions

Característiques del sistema decisional. Concepte de Intel·ligència de negoci (Business Intelligence). Components del sistema BI. Data warehouse. Data Mart. Eines ETL. Minería de Dades. Quadres de Comandament. Reporting. Principals solucions de sistemes BI.

Tema 4.- Direcció estratègica dels sistemes d'informació

Departament de sistemes d'informació a les organitzacions. Rol professional. Eines suport direcció estratègica de les TIC. Outsourcing.

Tema 5.- Anàlisi i Disseny dels sistemes d'informació

Concepte d'enginyeria del programari. Metodologies de desenvolupament de sistemes d'informació. Diferència anàlisi i disseny de sistemes d'informació. Eines d'anàlisi de sistemes d'informació. Eines de disseny de sistemes d'informació. Exemples i casos pràctics.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes de pràctiques	8	0,32	1, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 23
Classes de problemes	12	0,48	1, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 23
Classes de seminaris	4	0,16	5, 9, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24
Classes de teoria	26	1,04	1, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 20
Tipus: Supervisades			
Tutories del treball final	18	0,72	5, 9, 19, 23
Tipus: Autònomes			
Preparació examen final	25	1	12, 13, 14, 24
Preparació problemes i pràctiques	25	1	10, 12, 13, 14, 21, 24

L'assignatura consta d'una part teòrica, una part pràctica i una part de treball personal de l'alumnat. L'assignatura consta de 6 crèdits ECTS. S'imparteix en un total de 50 hores presencials per alumnat que es distribueixen segons mostra la taula següent. Es mostren hores presencials de l'alumnat.

TE	Teoria	26 h.	Classes teòriques.	C
PP	Problemes	12 h.	Resolució de problemes i discussió per part dels alumnes sobre qüestions i casos.	T
PL	Pràctiques	8 h.	Resolució de casos en grup i discussió per part dels alumnes.	E
AS	Activitats Supervisades	4 h.	Presentació i discussió de treballs finals.	F
				E

Pràctiques

Les sessions de practiques seran dedicades a la resolució de casos en grup: durant la sessió es plantejaran casos i problemes de caire pràctic que l'alumnat hauran de plantejar i resoldre en grup. Al començament de curs es farà públic el calendari de les sessions. L'alumnat posarà en pràctica els coneixements que vagi adquirint en la matèria, i les competències transversals relacionades amb el treball en equip. L'assistència a les classes de pràctiques és obligatoria.

Activitats Supervisades

Durant el curs l'alumnat realitzarà un treball en grup de 3 o 4 alumnes. El treball serà sobre ampliacions de temari, cada grup triarà un tema dels proposats pel professorat. El treball serà l'elaboració d'una petita memòria seguint un guió acordat i aprovat pel professorat. Al final del curs, cada grup realitzarà una presentació del seu treball on hi haurà una debat amb tot l'alumnat. Al començament de curs es farà públic el calendari de les sessions. L'alumnat posarà en pràctica els coneixements que vagi adquirint en la matèria, i les competències transversals relacionades amb la comunicació i el treball en equip. L'assistència a les classes de seminaris és obligatoria.

Competències transversals assignades a l'assignatura

- Sobre hàbits de pensament:

T01.02 Desenvolupar la capacitat d'anàlisi, síntesi i prospectiva

T01.04 Desenvolupar el pensament sistèmic.

Aquesta competència es treballarà en les sessions de problemes, pràctiques de Laboratori i en les activitats autònomes esmentades. En concret, en les sessions de problemes en la resolució dels problemes i casos proposats, en les pràctiques de Laboratori amb el plantejament que faci dels casos reals i l'ampliació de temes, i en les activitats autònomes amb la preparació d'esquemes, mapes conceptuais, resums..., i resolució de casos fora de l'entorn de l'aula. Aquesta competència s'avalua en el marc d'aquestes tasques, quantitativament representa un 10% de cada tasca.

- Sobre treball en equip:

T03.01 Treballar cooperativament

T03.02 Assumir i respectar el rol dels diversos membres de l'equip, així com els diferents nivells de dependència de l'equip.

Aquesta competència es treballarà en les sessions de pràctiques de Laboratori i en les activitats autònomes esmentades. En concret, en les pràctiques de Laboratori amb el treball cooperatiu que es porta a terme en cadascuna de les pràctiques que es plantegen (de caire grupal), i en les activitats autònomes amb la resolució en grups reduïts de problemes i casos, fora de l'entorn de l'aula. Les pràctiques realitzades es validen amb preguntes als membres de cada grup una vegada lliurada l'activitat, i permet avaluar el treball cooperatiu que s'ha dut a terme, pel que fa, entre d'altres aspectes com: interacció, planificació i organització, gestió de la informació, actituds... Aquesta avaluació del treball cooperatiu correspon a un 10% de la qualificació de cada tasca.

- Sobre estratègies de comunicació:

T04.01 Comunicar eficientment de forma oral i/o escrita coneixements, resultats i habilitats, tant en entorns professionals com davant de públics no experts.

T04.02 Fer un ús eficient de les TIC en la comunicació i la transmissió d'idees i resultats.

Aquesta competència es treballarà en les sessions de pràctiques, problemes i seminaris. En concret, en les pràctiques i els problemes amb l'exposició del treball realitzat que es porta a terme en cadascuna de les activitats que es plantegen, i en l'exposició del treball final realitzat en els seminaris. Aquesta avaluació de l'estratègia de comunicació correspon a un 10% de la qualificació de cada tasca.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Pràctiques	20%	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23
Problemes	30%	2	0,08	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 13, 16, 17, 18, 22, 24
Proves de validació / Examen de recuperació	40%	2	0,08	1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 14, 17, 19, 20, 21, 23
Treball final	10%	1	0,04	1, 2, 3, 5, 9, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Les dates d'avaluació continuada i lliurament de problemes, pràctiques o treballs es publicaran al campus virtual (<https://cv.uab.cat>) i poden estar subjectes a canvis de programació per motius d'adaptació a possibles incidències. Sempre s'informarà al campus virtual sobre aquests possibles canvis ja que aquesta és la plataforma d'intercanvi d'informació entre el professorat i l'alumnat.

a) Procés i activitats d'avaluació programades

L'avaluació serà continuada i formativa basada en el desenvolupament de les següents activitats d'avaluació:

- Problemes: resolució i lliurament de problemes i exercicis específicament per a cada sessió de problemes, així com la participació activa a les sessions de problemes. És clau aquesta participació activa en les sessions de problemes (és un 40% de la nota de problemes), lliurament i la seva qualitat (20% de la nota de problemes) i la part que correspon als problemes dins de cada examen (40% de la nota de problemes).

- **Pràctiques:** realització dels informes de pràctiques i participació a les sessions de pràctiques. S'avaluarà la correcció de les pràctiques lliurades i la seva presentació. Tot i que les pràctiques seran en grup, les qualificacions seran individuals, amb preguntes per a validar les pràctiques lliurades. A més, s'avaluarà l'adquisició de la competència transversal de treballar cooperativament amb aspectes com la coordinació i la distribució de les tasques entre els membres del grup.
- **Seminari:** elaboració en grup d'un treball final i presentació oral. El professorat proposarà una sèrie de temes relacionats amb l'assignatura. Un alumne o una alumna de cada grup haurà de comunicar al tema seleccionat i el professorat haurà de validar-ne la selecció. S'avaluarà la memòria del treball i la presentació oral. Tot i que el treball final serà en grup, les qualificacions seran individuals. Les classes del seminari es realitzaran entre finals de novembre i principis de desembre, en el campus virtual es comunicaran les dates concretes i les indicacions a seguir per realitzar el treball final.
- **Proves parcials de validació de coneixements individuals.** Aquesta part estarà composta per dues proves, una prova del primer parcial realitzada al mig del curs i una prova del segon parcial al mes de gener, les dates concretes es comunicaran a l'inici de curs. Ambdues proves són alliberadores de temari en el cas de que estiguin superades amb una nota superior o igual a 4. En el cas de no arribar a aquesta nota mínima en una o en les dues proves parcials, caldrà presentar-se a una prova de recuperació.

Les proves continuaran preguntes de les classes de teoria i un problema o exercici relacionat amb la part de problemes que es tindrà en compte per a la qualificació de la part de problemes.

Cada activitat d'avaluació tindrà una nota final que s'obtindrà si es compleixen els requisits següents:

- **Nota final de les Proves Parcials (NProv):** En el cas de que la nota de cadascun dels dos parcials arribi a 4 o més, la NProv serà la mitjana simple de les dues qualificacions. En cas contrari, no es realitzarà el càlcul i l'alumnat s'haurà de presentar a l'*examen de recuperació* només de la part o parts suspeses.
- **Nota final de problemes (NProb):** La nota final s'obtindrà de la mitjana ponderada de les notes dels problemes. L'alumnat que tingui la NProb inferior a 4 podran realitzar un *examen de recuperació d'aquesta part*.
- **Nota final de pràctiques (NPract):** La nota final s'obtindrà de la mitjana ponderada de les notes de pràctiques. En la primera classe de pràctiques s'informarà del pes de cada pràctica en la NPract. L'alumnat que tingui la NPract inferior a 4 podran realitzar una *pràctica de recuperació*.
- **Nota Treball Final (NT):** El treball final tindrà dues qualificacions, la nota del treball en grup i la nota individual de cada alumne o alumna. L'alumnat que tinguin el treball final suspès podran realitzar un *treball de recuperació* d'un nou tema proposat pel professorat.

Prova	Participació	Nota mínima	Ponderació
Proves parcials / Prova final recuperació	Individual	4	40%
Problemes	Individual	4	30%
Pràctiques	Grup	4	20%
Seminari (Treball Final)	Grup	5	10%

Cada part de les proves parcials, problemes i pràctiques haurà d'estar superada amb una nota de 4 o més i el treball final amb una nota de 5 per a poder calcular la nota final de l'assignatura.

b) Programació d'activitats d'avaluació

La calendarització de les activitats d'avaluació es donarà el primer dia de l'assignatura i es farà pública a través del Campus Virtual i a la web de l'Escola d'Enginyeria, a l'apartat d'exàmens.

Les dates d'avaluació continuada i lliurament de treballs poden estar subjectes a canvis de programació per motius d'adaptació a possibles incidències. Sempre s'informarà al campus virtual sobre aquests canvis ja que s'entén que aquesta és la plataforma habitual d'intercanvi d'informació entre el professorat i l'alumnat.

c) Procés de recuperació

L'alumnat es pot presentar a les proves de recuperació sempre que s'hagi presentat a un conjunt d'activitats que representin un mínim de dues terceres parts de la qualificació total de l'assignatura. D'aquests, s'hauran de presentar a les proves de recuperació de les activitats que no hagin assolit la nota mínima, a excepció de la pràctica que no es recupera:

- Prova de recuperació dels exàmens parcials: de coneixement individual. Només es presentaran a aquesta prova l'alumnat que no hagi obtingut la nota mínima en algun dels exàmens parcials o en els dos exàmens parcials. Es recuperarà el parcial que no arribi a la nota mínima; si són els dos parcials es presentarà a l'examen de recuperació dels dos parcials.
- Prova de recuperació dels problemes: de coneixement individual. L'alumnat que no obtingui la nota mínima en la nota final de problemes es presentaran a l'examen de recuperació d'aquesta part.
- Prova de recuperació del treball final: de coneixement individual. L'alumnat que no obtingui la nota mínima del treball final realitzaran un treball individual de la temàtica proposada pel professorat, com a recuperació d'aquesta part.

D'acord amb la coordinació del Grau i la direcció de l'Escola d'Enginyeria la pràctica de l'assignatura no es podrà recuperar. L'alumnat que no obtinguin la nota mínima en aquesta part els hi quedarà suspesa l'assignatura.

A les proves de recuperació també s'aplicaran els mínims exigits per a cadascuna de les parts a les que l'alumnat s'hagi de presentar. Així, cal que cada part estigui superada amb la seva nota mínima per a poder calcular la nota final de l'assignatura

Per aprovar l'assignatura és necessari que l'avaluació de cadascuna de les parts superi el mínim exigít i que l'avaluació total superi els 5 punts. En cas de no superar l'assignatura per algunes de les dues anteriors condicions, la nota numèrica de l'expedient serà el valor menor entre 4,5 i la mitjana ponderada de les notes. Així doncs, després de realitzar les proves de recuperació, si el càlcul de la nota final de l'assignatura és igual o superior a 5 però no s'ha obtingut el mínim exigít en alguna de les activitats d'avaluació, la nota numèrica de l'expedient serà el valor menor entre 4,5 i la mitjana ponderada de les notes.

d) Procediment de revisió de les qualificacions

Per a cada activitat d'avaluació, s'indicarà un lloc, data i hora de revisió en la que l'alumnat podrà revisar l'activitat amb el professorat. En aquest context, es podran fer reclamacions sobre la nota de l'activitat, que seran avaluades pel professorat responsable de l'assignatura. Si l'alumne o alumna no es presenta a aquesta revisió, no es revisarà posteriorment aquesta activitat.

e) Qualificacions especials

- No Avaluable: Aquell alumnat que havent de presentar-se a la prova de recuperació (per tenir suspesa una de les dues proves parcials o les dues o la part de problemes), no es presentin a la recuperació, tindran una qualificació de "No Avaluable" en el seu expedient.
- Matrícula d'Honor: Atorgar una qualificació de matrícula d'honor és decisió del professorat responsable de l'assignatura. La normativa de la UAB indica que les MH només es podran concedir a estudiants que hagin obtingut una qualificació final igual o superior a 9.00. Es pot atorgar fins a un 5% de MH del total d'estudiants matriculats.

f) Irregularitats per part de l'estudiant, còpia i plagi

Sense perjudici d'altres mesures disciplinàries que s'estimin oportunes, i d'acord amb la normativa acadèmica vigent, les irregularitats comeses per un/a estudiant que puguin conduir a una variació de la qualificació en una

activitat avaluable es qualificaran amb un zero(0). Les activitats d'avaluació qualificades d'aquesta forma i per aquest procediment no seran recuperables. Si és necessari superar qualsevol d'aquestes activitats d'avaluació per aprovar l'assignatura, aquesta assignatura quedarà suspesa directament, sense oportunitat de recuperar-la en el mateix curs. Aquestes irregularitats inclouen, entre d'altres:

- la còpia total o parcial d'una pràctica, informe, o qualsevol altra activitat d'avaluació;
- deixar copiar;
- presentar un treball de grup no fet íntegrament pels membres del grup (aplicat a tots els membres, no solament als que no han treballat);
- ús no autoritzat de la IA (p. ex, Copilot, ChatGPT o equivalents) per a resoldre exercicis, pràctiques i/o qualsevol altra activitat avaluable;
- presentar com a propis materials elaborats per un tercer, encara que siguin traduccions o adaptacions, i en general treballs amb elements no originals i exclusius de l'estudiant;
- tenir dispositius de comunicació (com telèfons mòbils, smart watches, bolígrafs amb càmera, etc.) accessibles durant les proves d'avaluació teórico-pràctiques individuals (exàmens);
- parlar amb companys durant les proves d'avaluació teórico-pràctiques individuals (exàmens);
- copiar o intentar copiar d'altres alumnes durant les proves d'avaluació teórico-pràctiques (exàmens);
- usar o intentar usar escrits relacionats amb la matèria durant la realització de les proves d'avaluació teórico-pràctiques (exàmens), quan aquests no hagin estat explícitament permesos.

En edicions futures d'aquesta assignatura, a l'alumnat que hagi comès irregularitats en un acte d'avaluació se li convalidarà cap de les activitats d'avaluació realitzades.

En resum: copiar, deixar copiar o plagiar (o l'intent de) en qualsevol de les activitats d'avaluació equival a un SUSPENS, no compensable i sense convalidacions de parts de l'assignatura en cursos posteriors.

g) Avaluació dels estudiants repetidors

Pel que fa a l'alumnat repetidor, en el cas de tenir superades les pràctiques, el treball final o els problemes, es desarà la qualificació obtinguda del curs anterior en aquestes parts. L'alumnat repetidor no tindrà tractament diferenciat en les parts que hagin de cursar.

h) Avaluació única

Aquesta assignatura no preveu el sistema d'avaluació única.

i) Ús d'IA Restringit

Per a aquesta assignatura, es permet l'ús de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) exclusivament en tasques de suport, com la cerca bibliogràfica o d'informació, o per recollir idees sobre eines i sistemes. L'estudiant haurà d'identificar clarament en cada activitat lliurada quines parts han estat generades amb aquesta tecnologia, especificar les eines emprades (i els *prompts* emprats) i incloure una reflexió crítica sobre com aquestes han influït en el procés i el resultat final de l'activitat.

La no transparència de l'ús de la IA en aquesta activitat avaluable es considerarà falta d'honestetat acadèmica i pot comportar una penalització parcial o total en la nota de l'activitat, o sancions majors en casos de gravetat.

Bibliografia

Bibliografia bàsica:

- Articles publicats pel professorat en el campus virtual.
- K.C. Laudon, J.P. Laudon (2019, 16ª). Management Information Systems: Managing the digital firm. Pearson Prentice Hall.

- A. Gómez Vieites, C. Suárez Rey (2011, 4ª). Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial. RA-MA.
- T. L. Seamster, b. G. Kanki, (2002) Aviation Information Management: From Documents to Data. Ashgate Pub Ltd.
- G. Booch, J. Rumbaugh, I. Jacobson (1999). UML. El lenguaje unificado de modelado. Guía del usuario. Addison-Wesley.

Documentació digital:

- Fernandez Alarcon, V. (2006). Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado. Edicions UPC.

(https://csuc-uab.primo.exlibrisgroup.com/permalink/34CSUC_UAB/1gfv7p7/alma99100867509970670)

Bibliografia complementària:

- Davenport, T. H. (2000). Mission critical: realizing the promise of enterprise systems. Harvard Business Press.
- Davenport, T. H. (2006). Competing on analytics. Harvard Business review, 84(1), 98.
- Larman, Craig (2005). Applying UML and patterns: an introduction to object-oriented analysis and design and iterative development, Upper Saddle River, N.J. Prentice Hall PTR.
- Leon, A. (2014). *Enterprise resource planning*. McGraw-Hill Education.
- O'Leary, D. E. (2000). *Enterprise resource planning systems: systems, life cycle, electronic commerce, and risk*. Cambridge university press.
- Valcárcel, I. G. (2001). *CRM: gestión de la relación con los clientes*. FC Editorial.
- Goddard, M. G. J., Raab, G., Ajami, R. A., & Gargeya, V. B. (2012). *Customer relationship management: a global perspective*. Gower Publishing, Ltd.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer relationship management: Concept, strategy, and tools*. Springer.
- Stadtler, H. (2005). Supply chain management and advanced planning--basics, overview and challenges. *European journal of operational research*, 163(3), 575-588.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Pearson UK.
- Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2010). *Decision Support and Business Intelligence Systems (required)*. Prentice Hall Learning.
- Eckerson, W. W. (2010). *Performance dashboards: measuring, monitoring, and managing your business*. John Wiley & Sons.

Programari

El programari que s'utilitza en el marc de l'assignatura tot ell és programari lliure (sistemes d'informació -ERPs com ODOO, sistemes de BI, ...- de codi lliure).

Grups i idiomes de l'assignatura

La informació proporcionada és provisional fins al 30 de novembre de 2025. A partir d'aquesta data, podreu consultar l'idioma de cada grup a través d'aquest [enllaç](#). Per accedir a la informació, caldrà introduir el CODI de l'assignatura

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(PAUL) Pràctiques d'aula	11	Català	primer quadrimestre	tarda
(PAUL) Pràctiques d'aula	12	Català	primer quadrimestre	tarda

(PLAB) Pràctiques de laboratori	21	Català	primer quadrimestre	tarda
(PLAB) Pràctiques de laboratori	22	Català	primer quadrimestre	tarda
(PLAB) Pràctiques de laboratori	23	Català	primer quadrimestre	tarda
(SEM) Seminaris	21	Català	primer quadrimestre	tarda
(SEM) Seminaris	22	Català	primer quadrimestre	tarda
(SEM) Seminaris	23	Català	primer quadrimestre	tarda
(TE) Teoria	11	Català	primer quadrimestre	tarda