

Guia docent de l'assignatura "Gestió de Qualitat i Medi Ambient"

I. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Gestió de Qualitat i Medi Ambient
- ✓ **Codi:** 103752
- ✓ **Titulació:** Grau en Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2016-17
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Optativa
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 6 (150)
- ✓ **Període docent:** Quart curs. 2n semestre
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** castell 
- ✓ **Professors:** Francesc Tensa i Castell 

II. PRESENTACIÓ

El sector on la "qualitat" ha esdevingut un dels factors «diferenciadors» mes importants, és el Sector Turístic. Sembla doncs imprescindible que els estudiants del Grau Direcció Hotelera tinguin un coneixement adient dels elements en els que es basen les empreses en implantar «sistemes de qualitat».

L'objectiu genèric de l'assignatura és introduir a l'estudiant en la comprensió i posterior desenvolupament d'una filosofia de gestió amb una terminologia pròpia, molt estesa i acceptada en l'àmbit professional: la gestió de la qualitat.

L'alumne ha de conèixer els sistemes, els procediments i els processos de gestió de tota política de qualitat, la forma de assegurar-la mitjançant la millora continua.

La atenció a la qualitat representa un canvi en la forma de gestionar una empresa, que afecta no només a les característiques tècniques dels productes fabricats o dels serveis, sinó

també a aspectes socials (gestió de recursos humans, cultura d'empresa, etc.) i mediambientals de l'empresa.

III. OBJECTIUS FORMATIUS, COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

OBJECTIUS FORMATIUS

Al finalitzar l'assignatura l'alumne serà capaç de:

1. Conèixer els models més rellevants de gestió de la qualitat dels productes i serveis.
2. Conèixer els models més rellevants d'avaluació i millora de la qualitat dels productes i serveis
3. Conèixer els aspectes medi ambientals de la qualitat, així com els models d'avaluació i millora.
4. Comprendre i saber aplicar els esmentats coneixements per tal de dur a terme una millora de la qualitat empresarial.

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE2. Identificar el marc legal que regula les activitats hoteleres i de restauració, tant les relatives a la posada en marxa de negocis o activitats, com les referents al manteniment de les instal·lacions i al seu funcionament normal.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE2.9. identificar i aplicar la normativa que regula les activitats hoteleres en la seva creació i posada en marxa, manteniment i funcionament ordinari.

CE11. Definir i aplicar la direcció i gestió (management) dels diferents tipus d'organitzacions en el sector de l'hoteleria i la restauració.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE11.3. Aplicar les tècniques i pràctiques de management al sector hotelier i en general a l'hostaleria

CE12. Definir i aplicar els objectius, estratègies i polítiques comercials en les empreses d'hoteleria i de restauració.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE12.4. Aplicar la política comercial a les empreses hoteleres partint de les seves característiques distintives.

CE14 Demostrar que coneix, entén i sap aplicar els estàndards de qualitat i sostenibilitat en el procés del servei d'allotjament i de restauració.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE14.3. Identificar i desenvolupar els principis de sostenibilitat i els estàndards de qualitat en la indústria hotelera i en la restauració.

CE23. Demostrar un ampli coneixement de l'organització i gestió de les operacions a l'empresa, fent èmfasi en els models de gestió aplicats i en l'aplicació de tècniques quantitatives i qualitatives de suport

RESULTATS D'APRENTATGE

CE23.7. Aplicar el coneixement de l'organització a les diferents activitats relacionades amb el sector de l'hoteleria i la restauració

CE35. Demostrar que compr n i aplica els principis del mètode científic a la recerca del sector de l'hoteleria i la restauració.

RESULTATS D'APRENTATGE

CE35.2. Utilitzar les tècniques i els mètodes d'investigació en la ciència del turisme i de la direcció hotelera.

IV. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma aut noma

CT9. Tenir un comportament responsable amb l'entorn medi ambiental, social i cultural.

CT10. Treballar en grup

CT11. Planificar i gestionar activitats en base a la qualitat i la sostenibilitat.

CT12. Tenir orientació de servei al client.

CT13. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.

V. TEMARI I CONTINGUTS

 REA QUALITAT I GESTIÓ DE LES OPERACIONS

Tema 1: Introducció

- La Qualitat. Concepte.
- Evolució hist rica

Tema 2: La qualitat en els serveis. El sector turístic.

- Classificació i característiques específiques
- Gaps de la qualitat
- Mesura de la qualitat del servei (servqual i altres)

Tema 3: L'assegurament de la Qualitat. La normativa ISO 9000

- Requeriments generals i característiques
- Requisits de documentació
- Seguiment, an lisis i millora
- Auditories de Qualitat. La Certificació

Tema 4: El Model d'excel l ncia empresarial EFQM

- Introducció al Model. L'autoavaluació
- Els Criteris: Agents i Resultats
- El modelo Reder

Tema 5: Les eines de Millora Continua

- Les eines bàsiques de la Qualitat. (Ishikawa)

Tema 6: Gestio d'operacions

 REA MEDIAMBIENTAL

Tema 7: Economia i Medi ambient

- La Gestio del Medi ambient. Conceptes Fonamentals.
- Funciones econòmiques del medi ambient.
- La Economia sostenible. El desenvolupament sostenible
- La Responsabilitat Social Corporativa (RSC)

Tema 8: Els Sistemes de gestio medi ambiental (SGMA).

- Concepte de Sistemes de gestio medi ambiental
- Les normes Internacionals
 - La Norma ISO 14001
 - L' EMAS.

Tema 9: Informació medi ambiental

- Auditoria Medi ambiental
- La Declaració Medi Ambiental
- Les memòries per a la sostenibilitat (GRI)

 REA DE GESTIO

Tema 10: La qualitat turística en Espanya

- Pla Integral del Turisme. L'Institut de Qualitat Turística
- La Marca de Qualitat turística : Q

Tema 11: Els costos de Qualitat

- Costos de producció (elaboració) de productes o serveis
- Costos medi ambientals

VI. BIBLIOGRAFIA RECOMENADA

- Apunts i altres materials “publicats” al Campus Virtual
- Ciberconta: Apuntes. Unizar (Universidad de Zaragoza) (Temas 1,2,3,4,6,7,8,y 9)
- Global Reporting Initiative (GRI). (2006): Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. (*Tema 8*).
- Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A; Berry, L.L. (1994): *Calidad total en la gestión de los servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid. (*Tema 2*)
- Camisón, C., Cruz, S., Gonzalez, T., *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfocas, modelos y sistemas*; Ed. Prentice Hill. Madrid. (Temas 1,2,3,5,6 i 7)
- Fernandez Gago, R. (2005): *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Ed. Thompson, colección negocios, Madrid. . (*Tema 6*)
- ICACO (2006): Resolució de 8 de febrer de 2006, del “Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas”, on s’aproven les normes de registre, valoració i informació dels drets d’emissió de gasos d’efecte hivernacle. (2006). (*Tema 6*)
- Generalitat de Catalunya (2000): *Guia pràctica per a l’implantació d’un sistema de gestió medi ambiental*, Col·lecció Manuals de Gestió núm. 2, Departament de Medi Ambient, Barcelona.

VII. METODOLOGIES DOCENTS

- Classes magistrals on el professor comentar  la matèria, que prèviament l'alumne haurà treballat , i resoldrà alguns casos.
- Exposició en grup de parts del temari que l'alumne haurà preparat coordinadament amb el professor.
- Resolució de problemes en grup, que es corregiran i discutiran en classe.
- Resolució de problemes "individuals" que es lliuraran al professor i corregiran i discutiran en classe.
- Resolució de casos pràctics en grup amb exposició final.

VIII. AVALUACIÓ

TRES OPCIONS D'AVUALUACI 

A) AVALUACIÓ CONTINUA I PROVA D'AVUALUACI  FINAL:

Avaluació continua: El sistema d'avaluació s'organitza en mòduls distribuïts en treballs individuals o en grup, en la presentació i avaluació conjunta d'aquests treballs i exàmens.

Sistemes i tècniques d'avaluació previstes:

- Realització de treballs i exercicis amb un pes global del 40%
- Proves escrites, amb un pes global del 60%

Les proves escrites han de tenir una puntuació mínima de 3,5 sobre 10 punts cadascuna d'elles.

Els treballs i els exercicis han de tenir puntuació mínima de 5.

Per aprovar, la nota mitjana final obtinguda ha de ser igual o superior a 5.

B) AVALUACIÓ FINAL: Examen final (tota la matèria).

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

Hi haurà un únic tipus d'examen final, no havent diferencia entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continua i aquells que no l'hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

Els alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 4 i menor de 5, es podran presentar a la re-avaluació. La qualificació m xima d'aquesta re-avaluació no superar  el 5 com a nota final.

IX. ORGANITZACIÓ DEL TEMPS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANT

Tipus	Activitat	Hores	RESULTATS APRENTATGE
Activitats dirigides	Classes teòriques	34	CE2.9; CE11.3; CE12.4; CE14.3; CE23.7; CE35.2; CT12; CT13
	Resolució casos pràctics	10	CE23.7; CE35.2; CT12; CT13
	Presentació pública de treballs	6	CE14.3; CE35.2; CT10; CT11
Activitats supervisades	Tutories	24	CE2.9; CE14.3
Activitats autònomes	Resolució casos pràctics	12	CE2.9; CE11.3; CE12.4; CE14.3; CE23.7; CT1; CT9
	Elaboració de treballs	24	CE2.9; CE11.3; CE12.4; CE14.3; CE23.7; CE35.2; CT1; CT10; CT11;CT12;CT13
	Estudi	40	CE2.9; CE23.7; CT1
TOTAL		150	

IX. TEMPORALIZACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SEMANA	TEMA	MÉTODO	HORAS
1	Tema 1 / Tema 2	Exposició professor + casos	(2 +2)
2	Tema 1 / Tema 2	Exposició teòrica alumnes+ casos	(2 +2)
3	Tema 3 / Tema 4	Exposició professor + casos	(2 +2)
4	Tema 3 / Tema 4	Exposició professor + casos	(2 +2)
5	Tema 3 / Tema 4	Exposició professor + casos	(2 +1)
6	Tema 5/ Tema 7	Exposició professor + casos	(2 +2)
7	Tema 5 / Tema 8	Exposició professor + Exposició teòrica alumnes+ casos	(2 +2)
8	Tema 5 / Tema 8	Resolució caso en grup	(2 +1)
9	Tema 5 / Tema 8	Exposició professor + casos	(2 +1)
10	Tema 5 / Tema 9	Exposició professor + casos	(2 +2)
11	Tema 6/ Tema 10	Exposició professor + casos	(2 +2)
12	Tema 6 / Tema 10	Exposició + resolució casos	(2 +2)
13	Tema 10	Exposició + Probes escrites	2
14	Tema 9	Presentació casos	3