

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

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura: Gestió d'Operacions, Qualitat i Medi Ambient**
- ✓ **Codi: 101224**
- ✓ **Titulació: Grau en Turisme**
- ✓ **Curs acadèmic: 2018-2019**
- ✓ **Tipus d'assignatura: Optativa**
- ✓ **Crèdits ECTS (hores): 6 ECTS (150 hores)**
- ✓ **Període d'impartició: 2on semestre**
- ✓ **Idioma en que s'imparteix: castellà**
- ✓ **Professorat: Francesc Tensa**
- ✓ **Correu electrònic: Francesc.tensa@uab.cat**

2. 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 en Turisme 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.

3. 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'valuació i millora.
4. Comprendre i saber aplicar els esmentats coneixements per tal de dur a terme una millora de la qualitat empresarial.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES I RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE2. Identificar el marc legal que regula les activitats turístiques i a les entitats que les desenvolupen.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE2.5. Identificar el marc legal (*medi ambiental*) que regula les activitats turístiques i a les entitats que les desenvolupen

CE6. Demostrar que coneix i compren el fenomen turístic en el marc de la sostenibilitat i la gestió de qualitat.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE6.4. Desenvolupar els principis i criteris de sostenibilitat i la gestió de la qualitat del fet turístic

CE7. Definir i aplicar els objectius, estratègies i polítiques comercials en les empreses i entitats turístiques.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE7.4 Identificar i aplicar els sistemes de certificació de la qualitat com a estratègia empresarial.

CE13. Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

CE13.7. Proposar solucions alternatives de forma creativa als problemes en la planificació y en la gestió de departaments, activitats o serveis de noves àrees del sector turístic així com a entitats i productes turístics.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de forma autònoma

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.

5. TEMARI I CONTINGUTS

ÀREA QUALITAT I GESTIÓ DE LES OPERACIONS

Tema 1: Introducció

- La Qualitat. Concepte.
- Evolució històrica

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, anàlisis i millora
- Auditories de Qualitat. La Certificació

Tema 4: El Model d'excel·lència 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: Gestió d'operacions

ÀREA MEDI AMBIENTAL

Tema 7: Economia i Medi ambient

- La Gestió 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 gestió medi ambiental (SGMA).

- Concepte de Sistemes de gestió 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)

ÀREA DE GESTIÓ

. 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

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- 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.

7. METODOLOGIA DOCENT

- Classes magistrals on el professor comentarà 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.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitats dirigides			
Classes teòriques	34	CE2.5. , CE6.4., CE7.4., CT12, CT13	
Resolució casos pràctics	10	CE7.4. , CE12, CT13	
Presentació pública de treballs	6	CE6.4. , CE13.7., CT10,CT11,	
Activitats supervisades			
Tutories	24	CE2.5. CE6.4	
Activitats autònomes			

Resolució casos pràctics	12	CE2.5. , CE6.4., CE13.7., CT1, CT9,
Elaboració de treballs	24	CE6.4. , CE7.4. CE13.7. , CT1, CT1,CT10, CT11, CT12, CT13
Estudi	40	CE2.5. , CE7.4. ,CT1,
TOTAL	150	

8. SISTEMA D'AVUACIÓ

TRES OPCIONS D'AVUACIÓ

A) AVUACIÓ CONTÍNUA:

1. Proves escrites:

1.1. un examen parcial alliberador de la primera part de l'assignatura amb un pes del 35%

1.2. un examen parcial alliberador de la segona part de l'assignatura amb un pes del 25%

2. Treballs a presentar amb un pes del 15%

3. Test i exercicis desenvolupats a classe o activitats autònomes amb un pes del 25%

Per aprovar, s'ha de complir les següents condicions:

- la nota mitjana final obtinguda, ponderada segons els diferents pesos, ha de ser igual o superior a 5.
- s'ha d'haver fet els dos exàmens parcials
- els dos exàmens parcials han de tenir, cadascun d'ells, una puntuació mínima de 3,5 sobre 10 punts
- s'ha d'haver fet i presentat un mínim del 80% dels treballs a presentar dels tests i dels exercicis desenvolupats a classe així com les activitats autònomes
- els treballs i els exercicis han de tenir puntuació mínima de 5.

B) AVUACIÓ 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 hi ha diferència entre els alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació contínua i aquells que no ho hagin seguit.

C) RE-AVALUACIÓ:

Els alumnes que l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5, es podran presentar a la re-avaluació. La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no ha de superar el 5 com a nota final.

ACTIVITATS D'AVVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Exàmens teòrics	60%	4	0,16	CE2.5. , CE6.4., CE7.4., CT12, CT13
Treballs pràctics	15%	16	0,64	CE2.5. , CE6.4., CE13.7., CT1, CT9,CT10, CT11, CT12, CT13
Exercicis	25%	9	0,36	CE2.5. , CE6.4., CE13.7., CT1, CT9,CT10, CT11, CT12, CT13

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

SETMANA	TEMA	MÈTODE	HORES
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 cas 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

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Els conceptes i eines que es tracten en aquest curs orienten a l'alumne cap a la visió de les innovacions incrementals que es poden obtenir en base a les tècniques de millora continuada, la gestió empresarial relacionada amb ella i el respecte al medi ambient.

La gestió de la qualitat i la gestió del medi ambient, com a eines estratègiques generadores d'avantatges competitives, no són sinó un primer pas cap a la, cada cop més imprescindible, gestió de la innovació. Un pas més enllà en el camí cap a l'excel·lència.