

Titulació	Típus	Curs	Semestre
4314928 Gestió d'Empreses Hoteleres	OB	0	2

Professor/a de contacte

Nom: Víctor Giménez García

Correu electrònic: Victor.Gimenez@uab.cat

Equip docent

Daniel Blabia Girau

Francesc Romagosa Casals

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

Equip docent extern a la UAB

Marta Frigola

Patricia Rodríguez

Rosana González

Prerequisits

No existeixen prerequisits per cursar aquesta assignatura

Objectius

En aquest mòdul es presenten aspectes fonamentals per a gestió hotelera actual com són l'assegurament de qualitat, tant de servei com mediambiental. Especialment aquesta última es relaciona amb aspectes vistos en el mòdul de Direcció Estratègica relacionats amb la Responsabilitat Social Corporativa. Al llarg del mòdul es presenta els diferents models de qualitat, tant nacionals com internacionals, que són aplicats per les empreses hoteleres com són les Normes Q, ISO, el model EFQM, etc. També es presta especial atenció a eines de qualitat com són les auditories, els qüestionaris de satisfacció o la gestió per processos entre d'altres.

Els objectius són:

- Comprendre els conceptes de la qualitat total (TQM) en l'entorn hotelier
- Conèixer les principals normes de qualitat
- Conscienciar els alumnes dels costos de qualitat i la seva correcta gestió
- Consolidar el concepte de sostenibilitat incidint especialment en aspectes de la gestió mediambiental hotelera
- Conèixer els models teòrics de mesura de la satisfacció en serveis i en hoteleria
- Conèixer les tècniques per al disseny, mostreig i anàlisi dels qüestionaris de satisfacció

Competències

- Aplicar les TIC en la gestió i en l'anàlisi de l'activitat per a la millora i identificació de noves oportunitats de negoci.
- Desenvolupar habilitats directives i de lideratge.
- Dominar els coneixements i les eines de la gestió hotelera avançada.
- Establir en la gestió una orientació a la qualitat i la responsabilitat social corporativa.
- Identificar i relacionar indicadors amb els quals elaborar informes per a la presa de decisions.
- Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit.
- Tenir coneixements que aportin la base o l'oportunitat de ser originals en el desenvolupament o l'aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.

Resultats d'aprenentatge

1. Conèixer els diferents models de gestió de la qualitat i mediambientals, tant generals com específics del sector hotelier.
2. Conèixer els sistemes d'informació orientats a la gestió de la qualitat.
3. Desenvolupar habilitats directives i de lideratge.
4. Dissenyar un sistema de gestió mediambiental i de la qualitat hotelera.
5. Identificar i relacionar indicadors amb els quals elaborar informes per a la presa de decisions.
6. Mesurar la qualitat de servei i identificar de quines variables depèn.
7. Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit.
8. Tenir coneixements que aportin la base o l'oportunitat de ser originals en el desenvolupament o l'aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
9. Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.
10. Utilitzar les diferents eines i tècniques de la qualitat orientades a la millora contínua.
11. Utilitzar les principals eines per a la gestió de la qualitat i la responsabilitat social corporativa.
12. Valorar la importància de la gestió mediambiental, de la qualitat i de la responsabilitat social corporativa per a l'èxit del negoci hotelier.

Continguts

1. La gestió de la qualitat total
2. Costos de la qualitat
3. Normes de qualitat: ISO, EFQM, ICTE
4. Mesura de la qualitat de servei i satisfacció
5. qualitat mediambiental
6. La política mediambiental: normatives aplicables
7. Millors pràctiques en qualitat i gestió respectuosa amb el medi ambient

Metodologia

La metodologia docent està basada en diferents activitats:

- Classes magistrals on els professors exposaran els temes generals, es resoldran / discutiran casos / exercicis i es realitzaran debats entre estudiants sobre temes exposats i prèviament llegits o explicats
- Proves síntesi
- Realització casos aula d'informàtica
- Visites a hotels
- Tutories personalitzades amb el professor, tant individuals com grupals

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes magistrals	36	1,44	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
Visita a hotel	3	0,12	1, 2, 3, 5, 12
Tipus: Supervisades			
Casos d'estudi y tutorías	60	2,4	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Tipus: Autònomes			
Estudi, preparació casos d'estudi i proves	49,5	1,98	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Avaluació

Per superar l'assignatura s'ha d'assitir a un mínim del 80% de les sessions presencials. Per poder realitzar l'examen de recuperació s'haurà d'obtenir un nota mínima d'un 3,5 a la primera convocatòria.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Auditoria qualitat mediambiental	45%	0,5	0,02	1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12
Participación forum	10%	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
Pràctiques sobre gestió de la calidad	45%	0	0	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Bibliografia

- CUATRECASES, LL. (1999). "Gestión Integral de la Calidad". Gestión 2000. Barcelona
- GRIMA, P y TORT-MARTORELL, J. (1995). "Técnicas para la Gestión de la Calidad". Díaz de Santos. Madrid
- JAMES, P (1997). "Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio". Prentice-Hall. Madrid
- JULIÁ, M, PORCHE, F., GIMÉNEZ, V., VERGE, X. (2002). "Gestión de la Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración". Prentice Hall. Madrid.
- SENLLE, A. (1999). "Cómo Evaluar su Calidad". Colección "ISO9000 en la práctica". Gestión 2000. Barcelona
- ZEITHAML, V. y BITNER, M., (1996). "Services marketing" McGraw-Hill. New York