

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
4314928 Gestión de Empresas Hoteleras	OB	0	2

## Contacto

Nombre: Víctor Giménez García

Correo electrónico: Victor.Gimenez@uab.cat

## Equipo docente

Daniel Blabia Girau

Francesc Romagosa Casals

## Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: español (spa)

## Equipo docente externo a la UAB

Marta Frigola

Patricia Rodríguez

Rosana González

## Prerequisitos

No existen prerequisites para cursar esta asignatura

## Objetivos y contextualización

En este módulo se presentan aspectos fundamentales para gestión hotelera actual como son el aseguramiento de calidad, tanto de servicio como medioambiental. En especial ésta última se relaciona con aspectos vistos en el módulo de Dirección Estratégica relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa. A lo largo del módulo se presenta los diferentes modelos de calidad, tanto nacionales como internacionales, que son aplicados por las empresas hoteleras como son las Normas Q, ISO, el modelo EFQM, etc. También se presta especial atención a herramientas de calidad como son las auditorías, los cuestionarios de satisfacción o la gestión por procesos entre otras.

Los objetivos son:

- Comprender los conceptos de la calidad total (TQM) en el entorno hotelero
- Conocer las principales normas de calidad
- Concienciar a los alumnos de los costes de calidad y su correcta gestión
- Consolidar el concepto de sostenibilidad incidiendo especialmente en aspectos de la gestión medioambiental hotelera
- Conocer los modelos teóricos de medida de la satisfacción en servicios y en hotelería
- Conocer las técnicas para el diseño, muestreo y análisis de los cuestionarios de satisfacción

## Competencias

- Aplicar las TICs en la gestión y en el análisis de la actividad para la mejora e identificación de nuevas oportunidades de negocio.
- Desarrollar habilidades directivas y de liderazgo.
- Dominar los conocimientos y las herramientas de la gestión hotelera avanzada.
- Establecer en la gestión una orientación a la calidad y la responsabilidad social corporativa.
- Identificar y relacionar indicadores con los que elaborar informes para la toma de decisiones.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
- Trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.

## Resultados de aprendizaje

1. Conocer los diferentes modelos de gestión de la calidad y medioambientales, tanto generales como específicos del sector hotelero.
2. Conocer los sistemas de información orientados a la gestión de la calidad.
3. Desarrollar habilidades directivas y de liderazgo.
4. Diseñar un sistema de gestión medioambiental y de la calidad hotelera.
5. Identificar y relacionar indicadores con los que elaborar informes para la toma de decisiones.
6. Medir la calidad de servicio e identificar de qué variables depende.
7. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
8. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
9. Trabajar en equipos de carácter interdisciplinar.
10. Utilizar las diferentes herramientas y técnicas de la calidad orientadas a la mejora continua.
11. Utilizar las principales herramientas para la gestión de la calidad y la Responsabilidad Social Corporativa.
12. Valorar la importancia de la gestión medioambiental, de la calidad y Responsabilidad Social Corporativa para el éxito del negocio hotelero.

## Contenido

1. La gestión de la calidad total
2. Costes de la calidad
3. Normas de calidad: ISO, EFQM, ICTE
4. Medida de la calidad de servicio y satisfacción
5. Calidad medioambiental
6. La política medioambiental: normativas aplicables
7. Mejores prácticas en calidad y gestión respetuosa con el medioambiente

## Metodología

La metodología docente está basada en diferentes actividades:

- Clases magistrales donde los profesores expondrán los temas generales, se resolverán/discutiran casos/ejercicios y se realizarán debates entre estudiantes sobre temas expuestos y previamente leídos o explicados
- Pruebas síntesis
- Realización casos aula de informática
- Visitas a hoteles
- Tutorías personalizadas con el profesor, tanto individuales como grupales

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases magistrales	36	1,44	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 7, 10, 11, 12
Visita a hotel	3	0,12	1, 2, 3, 5, 12
Tipo: Supervisadas			
Casos de estudio y tutorías	60	2,4	1, 3, 5, 6, 8, 7, 9, 10, 11, 12
Tipo: Autónomas			
Estudio, preparación de casos de estudio y pruebas	49,5	1,98	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 7, 9, 10, 11, 12

## Evaluación

Para superar la asignatura se debe asistir a un mínimo del 80% de las sesiones presenciales. Para poder realizar el examen de recuperación se deberá obtener un nota mínima de un 3,5 en la primera convocatoria.

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Auditoría calidad medioambiental	45%	0,5	0,02	1, 3, 4, 5, 8, 7, 9, 10, 12
Participación forum	10%	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 7, 10, 11, 12
Prácticas sobre gestión de la calidad	45%	0	0	1, 2, 3, 5, 6, 8, 7, 9, 10, 11

## Bibliografía

- 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