

**Gestió de la Qualitat i Medi Ambient**

Codi: 103752

Crèdits: 6

| Titulació                 | Tipus | Curs | Semestre |
|---------------------------|-------|------|----------|
| 2502904 Direcció Hotelera | OT    | 4    | 0        |

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

**Professor/a de contacte**

Nom: Laia Canut Delgado

Correu electrònic: Laia.Canut@uab.cat

**Utilització d'idiomes a l'assignatura**

Llengua vehicular majoritària: anglès (eng)

Grup íntegre en anglès: Sí

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

**Equip docent**

Laia Canut Delgado

**Prerequisits**

No existeixen

**Objectius**

Aquesta assignatura pretén que l'estudiant adquireixi les competències necessàries per a comprendre conceptes i tècniques qualitatives en l'àmbit turístic, permetent analitzar i avaluar processos de gestió de la qualitat. Igualment s'abordaran aspectes socials i mediambientals del sector turístic amb l'objectiu d'assegurar la millora continua de les empreses.

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

- Conèixer els models mes rellevants de gestió de la qualitat dels productes i serveis.
- Comprendre, aplicar i valorar mètodes qualitius.
- Identificar els aspectes socials i medi ambientals de la qualitat.
- Avaluar i interpretar sistemes de gestió de la qualitat per contribuir en la millora empresarial.

**Competències**

- Definir i aplicar els objectius, les estratègies i les polítiques comercials a les empreses d'hoteleria i de restauració.
- Definir i aplicar la direcció i gestió (management) dels diferents tipus d'organitzacions al sector de l'hoteleria i la restauració.
- Demostrar que comprèn i aplica els principis del mètode científic a la recerca en el sector de l'hostaleria i la restauració.
- Demostrar que coneix, entén i aplica els estàndards de qualitat i sostenibilitat en el procés del servei d'allotjament i de restauració.

- 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.
- Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
- Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar i organitzar el temps.
- 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 y al seu funcionament normal.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Treballar en equip.

## Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar el coneixement de l'organització a les diferents activitats relacionades amb el sector de l'hoteleria i la restauració.
2. Aplicar la política comercial a les empreses hoteleres partint de les seves característiques distintives.
3. Aplicar les tècniques i pràctiques de management al sector hotelier i, en general, a l'hostaleria.
4. Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
5. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
6. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
7. Gestionar i organitzar el temps.
8. Identificar i aplicar la normativa que regula les activitats hoteleres des de la creació i posada en marxa al manteniment i funcionament ordinari.
9. Identificar i desenvolupar els principis de sostenibilitat i els estàndards de qualitat en la indústria hotelera i en la restauració.
10. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
11. Treballar en equip.
12. Utilitzar les tècniques i els mètodes de recerca en la ciència del turisme i de la direcció hotelera.

## Continguts

### CONCEPTE DE LA QUALITAT

- Concepte i objectius de la qualitat
- L'excel·lència empresarial: Model EFQM
- La qualitat del servei: Model SERVQUAL

### NORMES DE REFERÈNCIA

- Certificacions: ISO 9001 (general), ISO 14001 (Medi Ambient)
- Certificació EMAS
- Certificació Q (Qualitat Turística)

### SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I MEDI AMBIENT

- Compromís empresarial
- Sistema de la gestió del Medi Ambient SGMA
- Les memòries per la sostenibilitat: "Global Reporting Initiative" GRI
- Estratègia de qualitat social: La Responsabilitat Social Corporativa
- Control registres de la Qualitat i Medi Ambient
- Gestió de la qualitat: "Total Quality Management" TQM

### REALIZACIÓ DEL SERVEI

- Estandardització de processos

- Enquestes satisfacció client

## GESTIÓ DELS RECURSOS

- Recursos humans: la gestió del capital humà i l'ambient de treball

## MEDICIÓ, ANÀLISIS I MILLORA

- Control de qualitat: Auditories empresarials
- Anàlisi qualitatiu empresarial al seu entorn virtual
- Eina d'avaluació: Esquema REDER
- Valoració processos qualitatius
- Eines de millora continua (Ishikawa)

## Metodologia

- Classes expositives participatives dels conceptes i continguts de la matèria.
- Classes teòrico-pràctiques en les que es treballen continguts en forma de projectes.
- Resolució de problemes i casos pràctics en grup amb exposició final.
- Aprenentatge cooperatiu i aprenentatge individual pel desenvolupament i la presentació de treballs. Inclou el treball dirigit per la professora i les hores d'estudi per part de l'estudiant.
- Tutories: individuals o de grup per resoldre dubtes o treballar conceptes concrets.

## Activitats formatives

| Títol                                | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge              |
|--------------------------------------|-------|------|---------------------------------------|
| Tipus: Dirigides                     |       |      |                                       |
| Classes teòriques                    | 18    | 0,72 | 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12            |
| Resolució i presentació de projectes | 30    | 1,2  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| Tipus: Supervisades                  |       |      |                                       |
| Tutories                             | 24    | 0,96 | 4, 5, 6, 7, 10, 11                    |
| Tipus: Autònomes                     |       |      |                                       |
| Estudi                               | 20    | 0,8  | 6, 7                                  |
| Resolució i exposició de projectes   | 20    | 0,8  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |

## Avaluació

### A) AVALUACIÓ CONTÍNUA

El sistema d'avaluació consta de diferents activitats d'avaluació i examen final.

*\*Els projectes/activitats i l'examen han de tenir una puntuació mínima de 4 cada un per a poder ponderar entre ells.*

### 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 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 estudiants 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'avaluació

| Títol                | Pes | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge              |
|----------------------|-----|-------|------|---------------------------------------|
| A) Activitats classe | 20  | 9     | 0,36 | 1, 2, 3, 8, 9, 11, 12                 |
| B) Projecte 1        | 20  | 9     | 0,36 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| C) Conferència 1     | 10  | 6     | 0,24 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| D) Conferència 2     | 10  | 6     | 0,24 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| E) Activitat final   | 10  | 6     | 0,24 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| F) Examen            | 30  | 2     | 0,08 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12     |

### Bibliografia

Apunts i documents en el Campus Virtual

Fernandez Gago, R (2005): Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. Ed. Thompson, colección negocios, Madrid (Tema 6)

ISO 9000 (2005): Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR. Madrid.

ISO 9001 (2008): Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. AENOR. Madrid.

ISO 9004 (2009): Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. AENOR. Madrid

Dale, B.G., Wiele, T. y Iwaarden, J. (2007): Managing quality, Blackwell, Oxford

European Foundation for Quality Management (2013): Modelo EFQM de Excelencia version 2013, EFQM, Bruselas

Arellano, R., & Anthony, M. (2018). Caracterización de la gestión de la calidad, bajo el enfoque de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro agencias de viaje del distrito de Huaraz, 2016.

Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Profit Editorial.

Global Reporting Initiative (GRI). (2006): Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A; Berry, L.L. (1994): Calidad total en la gestión de los servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid.