

Gestión de la Calidad y Medioambiente

Código: 103752
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OT	4	0

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

Contacto

Nombre: Laia Canut Delgado
Correo electrónico: Laia.Canut@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: inglés (eng)
Algún grupo íntegramente en inglés: Sí
Algún grupo íntegramente en catalán: No
Algún grupo íntegramente en español: No

Equipo docente

Laia Canut Delgado

Prerequisitos

No existen

Objetivos y contextualización

Esta asignatura pretende que el estudiante adquiera las competencias necesarias para comprender conceptos y técnicas cualitativas en el ámbito turístico, permitiéndole analizar y evaluar procesos de la gestión de la calidad. Igualmente se abordarán aspectos sociales y medioambientales del sector turístico con el objetivo de asegurar la mejora continua de las empresas.

Al finalizar la asignatura el alumno será capaz de:

- Conocer los modelos más relevantes de gestión de la calidad de los productos y servicios
- Comprender, aplicar y valorar métodos cualitativos
- Identificar los aspectos sociales y medioambientales de la calidad
- Evaluar e interpretar sistemas de gestión de la calidad para contribuir en la mejora empresarial

Competencias

- Definir y aplicar la dirección y gestión (management) de los distintos tipos de organizaciones en el sector de la hotelería y la restauración.
- Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas de hotelería y de restauración.
- Demostrar que comprende y aplica los principios del método científico a la investigación del sector de la hostelería y la restauración.

- Demostrar que conoce, entiende y aplica los estándares de calidad y sostenibilidad en el proceso del servicio de alojamiento y de restauración.
- Demostrar un amplio conocimiento de la organización y gestión de las operaciones en la empresa, haciendo énfasis en los modelos de gestión aplicados y en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de soporte.
- Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
- Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Identificar el marco legal que regula las actividades hoteleras y de restauración, tanto las relativas a la puesta en marcha de negocios o actividades, como las referentes al mantenimiento de las instalaciones y a su funcionamiento normal.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- Trabajar en equipo.

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar el conocimiento de la organización a las distintas actividades relacionadas con el sector de la hotelería y la restauración.
2. Aplicar la política comercial en las empresas hoteleras partiendo de sus características distintivas.
3. Aplicar las técnicas y prácticas de management al sector hotelero y en general a la hostelería.
4. Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
5. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
6. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
7. Gestionar y organizar el tiempo.
8. Identificar y aplicar la normativa que regula las actividades hoteleras en su creación y puesta en marcha, mantenimiento y funcionamiento ordinario.
9. Identificar y desarrollar los principios de sostenibilidad y los estándares de calidad en la industria hotelera y en la restauración.
10. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
11. Trabajar en equipo.
12. Utilizar las técnicas y los métodos de investigación en la ciencia del turismo y de la dirección hotelera.

Contenido

CONCEPTO DE CALIDAD

- Concepto y objetivos de la calidad
- La excelencia empresarial: Modelo EFQM
- La calidad del servicio: Modelo SERVQUAL

NORMAS DE REFERENCIA

- Certificaciones: ISO 9001 (general), ISO 14001 (Medio Ambiente)
- Certificación EMAS
- Certificación Q (Calidad Turística)

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Compromiso empresarial
- Sistema de Gestión Medioambiental SGMA
- Las memorias para la sostenibilidad: "Global Reporting Initiative" GRI
- Estrategia de calidad social: La Responsabilidad Social Corporativa
- Control registros de la Calidad y Medio Ambiente
- Gestión de la calidad: "Total Quality Management" TQM

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Estandarización de procesos
- Encuestas satisfacción cliente

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- Recursos humanos: la gestión del capital humano y el ambiente de trabajo

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Control de la calidad: Auditorias empresariales
- Análisis cualitativo empresarial en su entorno virtual
- Herramienta de evaluación: Esquema REDER
- Valoración procesos cualitativos
- Herramientas de mejora continua (Ishikawa)

Metodología

- Clases expositivas participativas de los conceptos y contenidos de la materia.
- Clases teórico-prácticas en las que se trabajan los contenidos en forma de proyectos.
- Resolución de problemas y casos prácticos en grupo con exposición final.
- Aprendizaje cooperativo y aprendizaje individual para el desarrollo y la presentación de trabajos. Incluye el trabajo dirigido por la profesora y las horas de estudio por parte del estudiante.
- Tutorías: individuales o de grupo para resolver dudas o trabajar conceptos concretos.

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	18	0,72	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12
Resolución y presentación de proyectos	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	24	0,96	4, 5, 6, 7, 10, 11
Tipo: Autónomas			
Estudio	20	0,8	6, 7
Resolución y exposición de proyectos	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Evaluación

A) EVALUACIÓN CONTINUA

El sistema de evaluación consta de actividades/proyectos prácticos y un examen:

**Los proyectos y el examen deben tener una puntuación mínima de 4 cada uno para poder ponderar entre ellos.*

B) EVALUACIÓN FINAL: examen final (toda la materia)

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro EUTDH. Habrá un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no la hayan seguido.

C) RE-EVALUACIÓN

Los estudiantes que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5, se podrán presentar a la re-evaluación. La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
A) Actividades clase	20	9	0,36	1, 2, 3, 8, 9, 11, 12
B) Proyecto 1	20	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
C) Conferencia 1	10	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
D) Conferencia 2	10	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
E) Actividad 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

Bibliografía

Apuntes y documentos en el cCampus 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.