

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: Isaac Lozano Alfaro

Correu electrònic: Isaac.Lozano.Alfaro@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

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 QUALITAT

- Concepte de Creativitat
- Concepte i objectius de la qualitat
- La qualitat de l'servei: Model SERVQUAL

NORMES DE REFERÈNCIA

- Certificacions: ISO 9001 (general), ISO 14001 (Medi Ambient)
- certificació EMAS
- Certificació Q (Qualitat Turística)
- L'excel·lència empresarial: Model EFQM
- Gestió de la qualitat: "Total Quality Management" TQM

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I MEDI AMBIENT

- Les memòries per a la sostenibilitat: "Global Reporting Initiative" GRI
- Estratègia de qualitat social: La Responsabilitat Social Corporativa
- Control registres de la Qualitat i Medi Ambient
- Certificats de qualitat i sostenibilitat
- Els "Sustainable Development Goals" (SDGs) i la indústria turística

REALITZACIÓ DEL SERVEI

- Cultura Corporativa
- Estandardització de processos
- Manuals Operatius
- Gestió d'oportunitats.

GESTIÓ DELS RECURSOS

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

MESURA, ANÀLISI I MILLORA

- Enquestes de satisfacció a l'hoste
- Control de la qualitat: Auditories empresarials
- Plans d'acció.
- Introducció a l'Lean: Eines de millora contínua.

Metodologia

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

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	20	0,8	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	16	0,64	4, 5, 6, 7, 10, 11
Tipus: Autònomes			
Estudi	18	0,72	6, 7
Resolució i exposició de projectes	18	0,72	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Avaluació

A. AVALUACIÓ CONTÍNUA

- El sistema d'avaluació consta d'activitats / projectes pràctics i un examen.
- Els projectes s'han de presentar al temps i forma estipulats pel professor de l'assignatura.
- L'incompliment de l'estrega dels projectes, en temps i forma, puntuarà com No presentat i es perdrà el dret a poder seguir amb l'Avaluació continuada.
- Els projectes i l'examen han de tenir una puntuació mínima de 4 a cada un per poder ponderar entre ells.

B. AVALUACIÓ FINAL: examen final (tota la matèria)

- Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial de 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 l'hagin seguit.
- El professor informarà oportunament de el format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

C. RE-AVALUACIÓ

- Els estudiants que en 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.
- El professor informarà oportunament de el format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
A) Activitats classe	10	6	0,24	1, 2, 3, 8, 9, 11, 12
B) Activitat Grupal 1	15	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
C) Activitat Grupal 2	15	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
D) Case Study	10	6	0,24	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
E) Activitat final	20	12	0,48	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
F) Examen	20	14	0,56	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12

Bibliografia

- Apunts i documents en el Campus Virtual
- Fernández 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.
- L.Brennan, Linda (2011): The McGraw-Hill 36-Hour Course. Operations Management. Ed McGraw-Hill.
- Shaffie, Sheila (2012): The McGraw-Hill 36-Hour Course. Six Sigma Ed McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, Luis (2010): Lean Management:La gestion competitiva por excelencia. Profit Editorial
- H.Pink, Daniel (2018):Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us.Canongate

Programari

Miro. www.miro.com

Wooclap. www.wooclap.com

Basecamp. www.basecamp.com

Google Forms

Monkey Survey <https://www.surveymonkey.com/>

MS Excel

Genially. www.genially.com

Mindmeister. <https://www.mindmeister.com/>