

**Gestió de la Qualitat Turística**

Codi: 104957  
Crèdits: 6

| Titulació       | Tipus | Curs | Semestre |
|-----------------|-------|------|----------|
| 2500894 Turisme | 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 més 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 en les empreses i entitats turístiques.
- Demostrar que coneix i entén el fenomen turístic en el marc de la sostenibilitat i la gestió de la qualitat.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Identificar el marc legal que regula les activitats turístiques i les entitats que les desenvolupen.
- Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Treball en grup.

## Resultats d'aprenentatge

1. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
2. Desenvolupar els principis i els criteris de la sostenibilitat i la gestió de qualitat del fet turístic i estendre'ls a altres activitats.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Identificar i aplicar els elements del dret públic (administratiu, fiscal i turístic) i els del dret privat que regulen determinades activitats i funcions i entitats turístiques.
5. Identificar i aplicar els sistemes de certificació de la qualitat com a estratègia empresarial.
6. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
7. Proposar solucions alternatives de manera creativa als problemes en la planificació i en la gestió de departaments, activitats o serveis de noves àrees del sector turístic, així com en entitats i productes turístics singulars.
8. Tenir orientació de servei al client.
9. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
10. Treball en grup.

## 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, 4, 5, 6, 7              |
| Resolució i presentació de projectes | 30    | 1,2  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| Tipus: Supervisades                  |       |      |                               |
| Tutories                             | 16    | 0,64 | 1, 3, 6, 8, 9, 10             |
| Tipus: Autònomes                     |       |      |                               |
| Estudi                               | 18    | 0,72 | 3, 6                          |
| Resolució i exposició de projectes   | 18    | 0,72 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |

## 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 informará 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 informará 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, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| B) Activitat Grupal 1 | 15  | 5     | 0,2  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| C) Activitat Grupal 2 | 15  | 5     | 0,2  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| D) Case Study         | 10  | 6     | 0,24 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| E) Activitat final    | 20  | 12    | 0,48 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| F) Examen             | 20  | 14    | 0,56 | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9        |

## Bibliografia

- Apunts i altres materials del 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](http://www.miro.com)

Wooclap. [www.wooclap.com](http://www.wooclap.com)

Basecamp. [www.basecamp.com](http://www.basecamp.com)

Google Forms

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

MS Excel

Genially. [www.genially.com](http://www.genially.com)

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