

| Titulació         | Tipus | Curs |
|-------------------|-------|------|
| Direcció Hotelera | OT    | 4    |

## Professor/a de contacte

Nom: Isaac Lozano Alfaro

Correu electrònic: isaac.lozano.alfaro@uab.cat

## Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

## 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 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 ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.

- 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 hoteler i, en general, a l'hostaleria.
4. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
5. Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
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.

## Activitats formatives i Metodologia

| 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 |

- Les classes s'imparteixen en anglès.
- 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, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

## Avaluació

### Activitats d'avaluació continuada

| Títol                | Pes | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge |
|----------------------|-----|-------|------|--------------------------|
| A) Activitats classe | 10% | 9     | 0,36 | 1, 2, 3, 8, 9, 11, 12    |

|                       |     |    |      |                                       |
|-----------------------|-----|----|------|---------------------------------------|
| B) Activitat Grupal 1 | 15% | 7  | 0,28 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| C) Activitat Grupal 2 | 15% | 7  | 0,28 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| D) Case Study         | 20% | 9  | 0,36 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 |
| F) Examen Final       | 40% | 16 | 0,64 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12     |

#### A. AVALUACIÓ CONTÍNUA.

- El sistema d'avaluació consta d'activitats / projectes pràctics i/o exàmens.
- 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.
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.
- Els projectes i l'examen han de tenir una puntuació mínima de 4 a cada un per poder ponderar entre ells.

#### B. AVALUACIÓ ÚNICA.

- Realització de 4 informes amb un pes total del 50% que cal presentar en temps i forma. S'han d'aprovar tots amb mínim 5. A més, es realitzarà un examen final amb un pes a la nota del 50% que es realitzarà segons les indicacions d'aquesta guia.
- El dia i l'horari establert, segons el calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre de l'EUTDH, es realitzaran les proves d'avaluació única o proves d'avaluació de l'avaluació continuada als alumnes que no hagin superat satisfactòriament l'avaluació continuada i els hagin seguit optat per l'avaluació única.
- 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.

- "La recuperació de l'assignatura per avaluació única serà el mateix que el de la resta d'alumnat i per presentar-se a la re-avaluació serà necessari que aquest hagi obtingut com a mínim un 3,5 en el conjunt de les evidències de les que consti l'avaluació única".
- 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.

### 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 gestión 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
- MS Excel
- Genially. [www.genially.com](http://www.genially.com)

## Grups i idiomes de l'assignatura

| Nom         | Grup | Idioma | Semestre           | Torn      |
|-------------|------|--------|--------------------|-----------|
| (TE) Teoria | 1    | Anglès | segon quadrimestre | matí-mixt |