

Titulación	Tipo	Curso
Dirección Hotelera	OT	4

## Contacto

Nombre: Isaac Lozano Alfaro

Correo electrónico: isaac.lozano.alfaro@uab.cat

## Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

## Prerrequisitos

No existen

## Objetivos y contextualización

Esta asignatura pretende que el estudiante adquiriera 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 hostelería y la restauración.
- Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas de hostelería 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 ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
- 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 ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
5. Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
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 de Creatividad
- Concepto y objetivos de la calidad
- La calidad del servicio: Modelo SERVQUAL

### NORMAS DE REFERENCIA

- Certificaciones: ISO 9001 (general), ISO 14001 (Medio Ambiente)
- Certificación EMAS
- Certificación Q (Calidad Turística)
- La excelencia empresarial: Modelo EFQM
- Gestión de la calidad: "Total Quality Management" TQM

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- 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
- Certificados de calidad y sostenibilidad
- Los "Sustainable Development Goals"(SDGs) y la industria turística

### REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Cultura Corporativa
- Estandarización de procesos
- Manuales Operativos
- Gestión de oportunidades.

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

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

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Encuestas de satisfacción al huésped
- Control de la calidad: Auditorías empresariales
- Planes de acción.
- Introducción al Lean: Herramientas de mejora continua.

## Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	20	0,8	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	16	0,64	4, 5, 6, 7, 10, 11
Tipo: Autónomas			
Estudio	18	0,72	6, 7
Resolución y exposición de proyectos	18	0,72	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

- Las clases se imparten en inglés.
- Clases expositivas y participativas de los conceptos y contenidos de la materia.
- Clases teórico-prácticas en las que se trabajan los contenidos en forma de proyectos y actividades.
- 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 el profesor y las horas de estudio por parte del estudiante.
- Tutorías: individuales o de grupo para resolver dudas o trabajar conceptos concretos.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Evaluación

### Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
A) Actividades clase	10%	9	0,36	1, 2, 3, 8, 9, 11, 12
B) Actividad grupal 1	15%	7	0,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
C) Actividad en Grupo 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. EVALUACIÓN CONTINUA

- El sistema de evaluación consta de actividades/proyectos prácticos y/o exámenes.
- Los proyectos deben presentarse en el tiempo y forma estipulados por el profesor de la asignatura.
- El incumplimiento de la entrega de los proyectos, en tiempo y forma, puntuará como No Presentado y se perderá el derecho a poder seguir con la Evaluación continuada.
- La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante no se presente a todas las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.
- Los proyectos y el examen deben tener una puntuación mínima de 4 cada uno para poder ponderar entre ellos

#### B. EVALUACIÓN ÚNICA.

- Realización de 4 informes con un peso total del 50% que deben ser presentados en tiempo y forma. Se deben aprobar todos con un mínimo de 5. Además, se realizará un examen final con un peso en la nota del 50% que se realizará según las indicaciones de esta guía.
- El día y horario establecido, según el calendario académico, a la Programación Oficial del Centro de la EUTDH, se realizarán las pruebas de evaluación única o pruebas de evaluación de la evaluación continuada a los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y a los hayan seguido optado por la evaluación única
- El profesor informará oportunamente del formato, duración y ubicación del examen.
- No se admitirán cambios de fecha sin la aprobación expresa de la coordinación de estudios.

#### C. RE-EVALUACIÓN

- "La recuperación de la asignatura por evaluación única será el mismo que el del resto de alumnado y para presentarse a la re-evaluación será necesario que éste haya obtenido al menos un 3,5 en el conjunto de las evidencias de las que conste la evaluación única".
- La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.
- El profesor informará oportunamente del formato, duración y ubicación del examen.
- No se admitirán cambios de fecha sin la aprobación expresa de la coordinación de estudios.

### Bibliografía

- Apuntes y documentos 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

## Software

- 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)

## Grupos e idiomas de la asignatura

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Inglés	segundo cuatrimestre	mañana-mixto