

Titulació	Tipus	Curs
Gestió d'Empreses Hoteleres	OB	0

Professor/a de contacte

Nom: Víctor Gimenez Garcia

Correu electrònic: victor.gimenez@uab.cat

Equip docent

Isaac Lozano Alfaro

Francesc Romagosa Casals

(Extern) Daniel Bádenas

(Extern) Patricia Rodríguez

(Extern) Rosana González

(Extern) Valeria Sánchez

Idiomes dels grups

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

Prerequisits

No existeixen prerequisits per cursar aquesta assignatura

Objectius

En aquest mòdul es presenten aspectes fonamentals per a gestió hotelera actual com són l'assegurament de qualitat, tant de servei com mediambiental. Especialment aquesta última es relaciona amb aspectes vistos en el mòdul de Direcció Estratègica relacionats amb la Responsabilitat Social Corporativa. Al llarg del mòdul es presenta els diferents models de qualitat, tant nacionals com internacionals, que són aplicats per les empreses hoteleres com són les Normes Q, ISO, el model EFQM, etc. També es presta especial atenció a eines de qualitat com són les auditories, els qüestionaris de satisfacció o la gestió per processos entre d'altres.

Els objectius són:

- Comprendre els conceptes de la qualitat total (TQM) en l'entorn hotelier
- Conèixer les principals normes de qualitat
- Conscienciar els alumnes dels costos de qualitat i la seva correcta gestió

- Consolidar el concepte de sostenibilitat incidint especialment en aspectes de la gestió mediambiental hotelera
- Conèixer els models teòrics de mesura de la satisfacció en serveis i en hoteleria
- Conèixer les tècniques per al disseny, mostreig i anàlisi dels qüestionaris de satisfacció

Competències

- Aplicar les TIC en la gestió i en l'anàlisi de l'activitat per a la millora i identificació de noves oportunitats de negoci.
- Desenvolupar habilitats directives i de lideratge.
- Dominar els coneixements i les eines de la gestió hotelera avançada.
- Establir en la gestió una orientació a la qualitat i la responsabilitat social corporativa.
- Identificar i relacionar indicadors amb els quals elaborar informes per a la presa de decisions.
- Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit.
- Tenir coneixements que aportin la base o l'oportunitat de ser originals en el desenvolupament o l'aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.

Resultats d'aprenentatge

1. Conèixer els diferents models de gestió de la qualitat i mediambientals, tant generals com específics del sector hotelier.
2. Conèixer els sistemes d'informació orientats a la gestió de la qualitat.
3. Desenvolupar habilitats directives i de lideratge.
4. Dissenyar un sistema de gestió mediambiental i de la qualitat hotelera.
5. Identificar i relacionar indicadors amb els quals elaborar informes per a la presa de decisions.
6. Mesurar la qualitat de servei i identificar de quines variables depèn.
7. Que els estudiants tinguin les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant, en gran manera, amb treball autònom a autodirigit.
8. Tenir coneixements que aportin la base o l'oportunitat de ser originals en el desenvolupament o l'aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
9. Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.
10. Utilitzar les diferents eines i tècniques de la qualitat orientades a la millora contínua.
11. Utilitzar les principals eines per a la gestió de la qualitat i la responsabilitat social corporativa.
12. Valorar la importància de la gestió mediambiental, de la qualitat i de la responsabilitat social corporativa per a l'èxit del negoci hotelier.

Continguts

1. La gestió de la qualitat total
2. Costos de la qualitat
3. Normes de qualitat: ISO, EFQM, ICTE
4. Mesura de la qualitat de servei i satisfacció
5. La política mediambiental: normatives aplicables
6. Millors pràctiques en qualitat i gestió respectuosa amb el medi ambient

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes magistrals	36	1,44	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
Visita a hotel	3	0,12	1, 2, 3, 5, 12
Tipus: Supervisades			
Casos d'estudi y tutorías	60	2,4	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
Tipus: Autònomes			
Estudi, preparació casos d'estudi i proves	49,5	1,98	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Idioma impartició docència: castellà

La metodologia docent està basada en diferents activitats:

- Classes magistrals on els professors exposaran els temes generals, es resoldran / discutiran casos / exercicis i es realitzaran debats entre estudiants sobre temes exposats i prèviament llegits o explicats
- Proves síntesi
- Realització casos aula d'informàtica
- Visites a hotels
- Tutories personalitzades amb el professor, tant individuals com grupals

En aquesta assignatura, no es permet l'ús de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) en cap de les seves fases. Qualsevol treball que inclogui fragments generats amb IA serà considerat una falta d'honestedat acadèmica i pot comportar una penalització parcial o total en la nota de l'activitat, o sancions majors en casos de gravetat.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè els alumnes compleixin 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
Auditoria qualitat mediambiental	45%	0,5	0,02	1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12
Participación forum	5%	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
Pràctiques sobre gestió de la calidad	50%	0	0	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Aquesta assignatura/mòdul no preveu el sistema d'avaluació única

Per superar l'assignatura s'ha d'assitir a un mínim del 80% de les sessions presencials. Per poder realitzar l'examen de recuperació s'haurà d'obtenir un nota mínima d'un 3,5 a la primera convocatòria.

Bibliografia

- CUATRECASES, LL. (1999). "Gestión Integral de la Calidad". Gestión 2000. Barcelona
- GRIMA, P y TORT-MARTORELL, J. (1995). "Técnicas para la Gestión de la Calidad". Díaz de Santos. Madrid
- JAMES, P (1997). "Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio". Prentice-Hall. Madrid
- JULIÁ, M, PORCHE, F., GIMÉNEZ, V., VERGE, X. (2002). "Gestión de la Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración". Prentice Hall. Madrid.
- SENLLE, A. (1999). "Cómo Evaluar su Calidad". Colección "ISO9000 en la práctica". Gestión 2000. Barcelona
- ZEITHAML, V. y BITNER, M., (1996). "Services marketing" McGraw-Hill. New York

Programari

Microsoft Excel

Grups i idiomes de l'assignatura

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Espanyol	segon quadrimestre	tarda
(TE) Teoria	2	Espanyol	segon quadrimestre	tarda