

Titulació	Tipus	Curs
Turisme	OP	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.

Resultats d'aprenentatge

1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
2. Treball en grup.
3. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
4. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
5. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
6. Tenir orientació de servei al client.
7. 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.
8. Desenvolupar els principis i els criteris de la sostenibilitat i la gestió de qualitat del fet turístic i estendre'ls a altres activitats.
9. Identificar i aplicar els sistemes de certificació de la qualitat com a estratègia empresarial.
10. 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.

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 Biosphere
- 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
Tutories	16	0,64	1, 2, 3, 4, 5, 6
Estudi	18	0,72	1, 3
Classes teòriques	20	0,8	3, 5, 7, 8, 9, 10
Resolució i exposició de projectes	18	0,72	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Resolució i presentació de projectes	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

Metodologia

- 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.

Ús de la IA en tasques no exigeixen avaluació.

- En aquesta assignatura es permet l'ús de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) com a part integrant del desenvolupament del treball en classe, sempre que el resultat final reflecteixi una contribució significativa de l'estudiant en l'anàlisi i la reflexió personal. L'estudiant tindrà que:
 - (i) identificar quines parts han estat generades amb IA;
 - (*ii) especificar les eines utilitzades;
 - (*iii) incloure una reflexió crítica sobre com aquestes han influït en el procés i en el resultat final de l'activitat.
- La no transparència de l'ús de la IA en aquesta activitat avaluable es considerarà falta d'honestedat acadèmica i comportarà que l'activitat s'avalui amb un 0 i no es pugui recuperar, o sancions majors en casos de gravetat.

Ús de la IA en proves d'avaluació

- En aquesta assignatura no està permès l'ús de tecnologies d'Intel·ligència Artificial (IA) per a la realització de treballs o exàmens. Qualsevol treball o examen que inclogui fragments generats amb IA serà considerat una falta d'honestedat acadèmica i comportarà que l'activitat s'avalui amb un 0 i no es pugui recuperar, o sancions majors en casos de gravetat.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè l'alumnat completi 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
D) Case Study	20%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
F) Examen Final	30%	12	0,48	1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10
C) Activitat Grupal 02	10%	7	0,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
B) Examen parcial	30%	12	0,48	1, 3, 4, 6, 7, 8, 9
A) Activitat Grupal 01	10%	7	0,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

A. AVALUACIÓ CONTÍNUA

- El sistema d'avaluació consta d'activitats/projectes pràctics i/o exàmens.
- Els projectes han de presentar-se en el temps i forma estipulats pel professor de l'assignatura.
- L'incompliment del lliurament dels projectes, dins del termini i en la forma escaient, puntuarà com No Presentat i es perdrà el dret a poder seguir amb l'Avaluació continuada.
- Els projectes i activitats necessiten una puntuació mínima de 4 cadascun per poder ponderar entre ells. Els exàmens en necessiten un mínim de 5 per ser aprovats.
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a de la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen de recapitulació.

B. AVALUACIÓ ÚNICA.

- Realització d'informes amb un pes total del 50% que han de ser presentat dins del termini i en la forma escaient. S'han d'aprovar tots amb mínim 5. A més, es realitzarà un examen final amb un pes en la nota del 50% que es realitzarà segons les indicacions d'aquesta *guia. Es requerirà obtenir un 5 per a superar aquest examen.
- En qualsevol cas, cal haver aprovat tots els informes i activitats que s'han de fer en avaluació única i/o activitats d'avaluació contínua.
- El dia i horari establert, segons el calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre de 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 contínua i als hagin seguit optat per l'avaluació única
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a de la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final
- El professor informará oportunament del 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. No es requereix nota mínima per a la realització de l'examen de recuperació si s'ha optat per seguir l'avaluació única. En cas d'haver optat per avaluació contínua es precisa un nota mínima en *exàmen *final de 3,5 per a poder optar a l'examen de recuperació. En qualsevol cas s'ha d'haver aprovat els informes que s'han de realitzar en avaluació única i/o activitats d'avaluació contínua.
- La qualificació màxima d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final per al cas d'avaluació contínua. No ha nota màxima en cas de seguir avaluació única.
- La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant no es presenti a de la totalitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen de re-avaluació.

- El professor informará oportunament del format, durada i ubicació de l'examen.
- No s'admetran canvis de data sense l'aprovació expressa de la coordinació d'estudis.

En cas que l'estudiant cometi qualsevol tipus d'irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, aquest serà qualificat amb 0, independentment del procés disciplinari que pugui derivar-se d'això. En cas que es verifiquin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0.

En totes la proves s'aplica la normativa d'ús d'IA explicada en l'apartat Metodologia.

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
- Horst Schulze (2019):Excellence Wins.Ed. Zondervan
- Carlos Rey(2026):La misión en la empresa: De la idea a la implementación.Ed Publicia

Programari

- Miro. www.miro.com
- Wooclap. www.wooclap.com
- Google Forms
- MS Excel
- Genially. www.genially.com

Grups i idiomes de l'assignatura

La informació proporcionada és provisional fins al 30 de novembre.
A partir d'aquesta data, podreu consultar l'idioma de cada grup a través d'aquest [enllaç](#). Per accedir a la informació, caldrà introduir el CODI de l'assignatura

Tipus de docència	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Anglès	segon quadrimestre	matí-mixt
(TE) Teoria	2	Anglès	segon quadrimestre	matí-mixt