

## DOBLE TITULACIÓ GRAU EN TURISME I GLL /GRAU EN ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES I GI

### 300433 - GESTIÓ DE QUALITAT TURÍSTICA

#### Informació general

- Tipus d'assignatura : Obligatòria
- Coordinador : Judith Turrión Prats
- Curs: Quart
- Trimestre: Tercer
- Crèdits: 6
- Professorat:
  - Narcís Martí Fabregó <[nmarti@tecnocampus.cat](mailto:nmarti@tecnocampus.cat)>

#### Idiomes d'impartició

- Català
- Castellà

#### Competències que es treballen

##### Bàsica

- CB1. Que els estudiants hagin demostrat posseir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que parteix de la base de l'educació secundària general, i se sol trobar a un nivell que, si bé es recolza en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi.
- CB2. Que els estudiants sàpiguen aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïxin les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi.

##### Específica

- CE2. Analitzar els impactes que genera el turisme en els seus aspectes econòmics, socials i mediambientals i aportar solucions innovadores.

##### General

- CG2. Ser capaç de generar idees i solucionar problemes, tant de manera individual com col·lectiva.
- CG3. Ser capaç d'innovar desenvolupant una actitud oberta davant del canvi i estar disposats a reevaluar els vells models mentals que limiten el pensament.

##### Transversal

- CT1. Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en les dues llengües oficials a Catalunya.
-

CT2. Mostrar disposició per a conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional.

- CT3. Formular raonaments crítics i ben argumentats, emprant per a això terminologia precisa, recursos especialitzats i documentació que avaluï aquests arguments.
- CT4. Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin l'aversió al risc.
- CT5. Dominar les principals aplicacions de les eines informàtiques i les noves tecnologies per a l'activitat acadèmica ordinària.
- CT6. Desenvolupar tasques de manera autònoma amb una correcta organització i temporalització del treball acadèmic.
- CT7. Desenvolupar la capacitat d'avaluar les desigualtats per raó de sexe i gènere per dissenyar sol·lucions.

## Descripció

---

Durant les sessions s'anirà aprofundint sobre el concepte i la implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat dins d'una empresa turística. S'analitzarà cada un dels passos a realitzar per assegurar el disseny del servei per assegurar la satisfacció de l'hoste, comensal o visitant. Així com el control i millora del servei utilitzant diferents eines i indicadors.

*L'aula (física o virtual) és un espai segur, lliure d'actituds masclistes, racistes, homòfobes, trànsfobes i discriminatòries, ja sigui cap a l'alumnat o cap al professorat. Confiem que entre totes i tots puguem crear un espai segur on ens puguem equivocar i aprendre sense haver de patir prejudicis d'altres.*

## Resultats d'aprenentatge

---

Analitzar, dissenyar, controlar i millorar els serveis turístics oferts per l'empresa, seguint els objectius i estratègies marcades per les diferents polítiques de l'empresa.

## Metodologia de treball

---

A part de les exposicions magistrals del professor s'aniran realitzant exercicis sobre anàlisis i càlculs de casos verídics, en els quals l'alumna haurà de buscar la millor solució a problemes i millores en els serveis.

Primer es portarà a terme una exposició del tema a tractar, seguidament es faran exemples real sobre l'aplicació de la part teòrica del tema i seguidament l'alumna rebrà un altre exercici que haurà de solucionar.

El treball, per altra banda, estarà formada per dues entregues. La primera entrega serà la d'un treball o cas real que vulguin millorar o implantar un Sistema de Gestió de Qualitat. Una vegada aplicada la teòrica i la pràctica donada durant les sessions hi haurà la segona entrega del treball amb les millores adoptades o amb el Sistema de Qualitat implantat. Finalment hi haurà una auditoria interna del treball.

## Continguts

---

- 1- La qualitat en el servei turístic
- 2- Implantació del Sistema de Qualitat
- 3- Visió de la qualitat en establiments turístics
- 4- Definició del servei ofert en establiments turístics
- 5- Gestió per Mapes de Processos
- 6- Eines de la qualitat
- 7- Cost de la qualitat i la no qualitat
- 8- La qualitat en establiments turístics en relació amb el seu entorn

## Activitats d'aprenentatge

---

- AF1. Sessions teòriques
- AF3. Treball en grup
- AF4. Treball Individual
- AF5. Estudi personal
- AF7. Tutories presencial

## Sistema d'avaluació

---

L'avaluació de l'assignatura serà:

50% de la nota sobre els exàmens parcials i finals. L'examen parcial permet alliberar material teòric en l'examen final

45% de la nota sobre el treball de grup. El treball de grup estarà dividit entre una part grupal, un altre individual i una auditoria interna.

5% de la nota sobre els exercicis que es vagin fent durant les sessions i també sobre l'assistència a classe.

**Cal aprovar l'examen final per comptabilitzar el percentatge del treball i les pràctiques**

**Recuperació: Només es recupera l'examen**

L'ASSISTÈNCIA MÍNIMA PER APROVAR L'ASSIGNATURA ÉS DE 18 SESSIONS.

## Recursos

---

### Bàsics

Bibliografies

- Martí Fabreó, N. (2021). Gestión por procesos en hostelería y restauración. Manual de mapas de procesos para servicios de hostelería y restauración. Editorial Círculo Rojo.
- Marti Fabregó N. (2022) EL director de calidad en empresas de alojamiento y restauración. Editorial Diaz de Santos. Madrid

### Complementaris

Bibliografies

- Amat, O. (2005) Costes de la calidad y de no calidad. Gestión 2000
- Deming W. Edwards.(1989) Calidad, productivid y competitividad. La salida de la crisis. Editorial Diaz de Santos
- Grönroos Ch. (1994) Marketing y gestión de servicios. Editorial Diaz de Santos