

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

### 300433 - GESTIÓ DE QUALITAT TURÍSTICA

#### Informació general

- Curs acadèmic 2024/25
- Departament: Empresa
- Tipus d'assignatura: Obligatòria
- Curs: Quart
- Trimestre: Tercer
- Nombre de crèdits: 6
- Professorat:
  - Narcís Martí Fabregó [<nmarti@tecnocampus.cat>](mailto:nmarti@tecnocampus.cat)

#### Llengües de docència

- Català
- Castellà

#### Presentació de l'assignatura

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.*

#### Competències/Resultats d'aprenentatge

##### 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'aversion 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.

No definides

## 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

## Objectius de Desenvolupament Sostenible

---

- 16 - Pau, justícia i institucions sòlides
- 05 - Igualtat de gènere
- 08 - Treball digne i creixement econòmic
- 04 - Educació de qualitat
- 09 - Indústria, Innovació i Infraestructures

## Activitats i 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.

## Bibliografia i Recursos

---

- 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

- 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.
- Martí Fabreó N. (2022) EL director de calidad en empresas de alojamiento y restauración. Editorial Diaz de Santos. Madrid