

GRAU EN TURISME I GESTIÓ DEL LLEURE

6030 - GESTIÓ DE LA QUALITAT TURÍSTICA

Informació general

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

Llengües de docència

- Català

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

- B1_ Que els estudiants hagin demostrat tenir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que pertanyi de la base de l'educació secundària general, i es sol trobar a un nivell que, si bé té suport en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de la vanguardia del seu camp d'estudi
- B2_ Que els estudiants sàpiguen aplicar els seus coneixements a la seva feina o vocació d'una forma professional i tinguin les competències que cal demostrar per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seva àrea d'estudi

Específica

- E2_ Analitzar els impactes que genera el turisme en els seus aspectes econòmics, socials i mediambientals i aportar solucions innovadores

General

- G3_Ser capaç d'innovar desenvolupant una actitud oberta davant del canvi i estar disposats a reavaluar els vells models mentals que limiten el pensament
- G2_Ser capaç de generar idees i solucionar problemes, tant de manera individual com col·lectiva

Transversal

- T1_Comunicar amb propietat de forma oral i escrita en les dues llengües oficials a Catalunya
- T2_Mostrar disposició per conèixer noves cultures, experimentar noves metodologies i fomentar l'intercanvi internacional
- T3. Formular raonaments crítics i ben argumentats, emprant per a això terminologia precisa, recursos especialitzats i documentació que avaluï aquests arguments
- T4_Mostrar habilitats emprenedores de lideratge i direcció, que reforcin la confiança personal i redueixin la por al risc
- T5_Dominar les eines informàtiques i les seves principals aplicacions per a l'activitat acadèmica i professional ordinària
- T6.Desenvolupar tasques de manera autònoma amb una correcta organització i temporalització del treball acadèmic
- T7_ 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, productividad 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