

# **Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics**

**Guia docent. Gestió de la Qualitat i el Medi  
Ambient**

Assignatura	<b>Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient</b>		
Títol	Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics		
Professorat	Violant Blanco		
Tipus	Obligatòria	Curs acadèmic:	2019-2020
Nº Crèdits	5 ECTS	Idioma:	Català (100%)
Hores lectives	40 hores	Període lectiu:	27/11-18/12/2019
Hores de treball autònom	85 hores		

## Descripció de l'assignatura

El gestor/a de qualitat i medi ambient d'un establiment d'allotjament és el responsable d'implementar i revisar els sistemes de qualitat i medi ambient als allotjaments turístics. Aquest perfil, utilitzant diverses tècniques de mostreig i recollida de dades, verifica l'adequació dels serveis de l'hotel als estàndards fixats per la direcció general i al compliment de les normatives de seguretat i higiene. En aquesta assignatura s'estudiaran les principals certificacions de qualitat i les normatives del sector i es proporcionaran les eines necessàries per establir un sistema de qualitat i medi ambient propi als establiments d'allotjament turístic.

## Resultats d'aprenentatge

- Conèixer les normes reconegudes i oficials i els procediments per obtenir els certificats de qualitat i ambientals. Però alhora entendre que els sistemes de gestió són molt més que l'obtenció d'un segell o una marca i que es tracta de veritables metodologies per enfocar-se cap a la satisfacció del client i aconseguir la millora continuada tant de les organitzacions i com la dels professionals que hi treballen.
- Conèixer les normatives legals vigents aplicables a un establiment d'allotjament turístic i entendre que per assolir el desenvolupament i implantació d'un sistema de gestió, cal en primer lloc, analitzar si l'allotjament turístic compleix amb la legalitat. El compliment de les normes legals és la base des d'on començar a dissenyar un sistema de gestió per a l'organització.
- La millora contínua és l'objectiu principal en els sistemes de gestió. Es tracta de la finalitat a assolir en últim terme per les empreses. Conèixer els processos de millora continua i les eines de gestió que promouen l'anàlisi i l'avaluació contínua sobre la qual definir projectes i accions de millora.
- Els nous enfocaments dels sistemes de gestió de qualitat obliguen a desenvolupar eines per controlar i prevenir efectes no desitjats en els productes i en els serveis oferts. També obliguen a considerar l'adequació i coherència de l'estratègia de l'organització per assolir la millora continua. En el vessant positiu obliguen a definir les oportunitats de l'empresa sobre les quals potenciar els punts forts i fer pivotar les millores per diferenciar-se i ser competitiu.
- Visionar l'organització d'acord amb processos de treball i saber definir les eines de mesura (indicadors) per tal d'obtenir informació sobre punts febles sobre els quals millorar els processos i en definitiva els productes – serveis.
- El quadre de comandament és l'eina de la direcció per tal de poder mesurar i fer seguiment dels projectes o accions de millora engegats. A més a més, ha de ser la guia per tal de comunicar els objectius de millora a responsables i empleats (permet unir esforços en la direcció adequada). Aprendre a dissenyar i desenvolupar el quadre de comandament d'una organització actual i per a tots els processos de treball.

- Definició i desenvolupament d'eines per fomentar la comunicació interna amb l'objectiu d'implicar a tota l'organització en la cultura de la qualitat i el respecte ambiental. Conèixer i definir les parts d'interès, entre elles el client i desenvolupar un sistema de comunicació externa que promogui la retroalimentació de forma continuada.
- Conèixer la metodologia per fer auditories internes de tots els processos de treball. Donar a conèixer les pautes per auditar també instal·lacions i serveis en un establiment d'allotjament turístic. Entendre que es tracta d'una eina molt eficaç per detectar possibles oportunitats de millora i que cal enfocar-les amb un esperit constructiu.

## Competències específiques

CE01: Idear, promoure i aplicar instruments i tècniques de planificació i direcció del turisme.

CE03: Dissenyar i aplicar, a les organitzacions i institucions turístiques, sistemes de Qualitat i Gestió del medi ambient, econòmica i social.

CE06: Identificar les noves tendències en el turisme per promoure, de manera creativa, l'adaptació a nous escenaris.

CE07: Analitzar contextos per identificar les oportunitats que ofereixen, les seves potencialitats i també els punts dèbils i les possibles amenaces a l'hora de projectar qualsevol iniciativa.

CE08: Dissenyar, desenvolupar i promocionar projectes que mostrin el caràcter multidimensional del turisme.

## Competències Transversals

CT04: Interpretar i avaluar amb esperit crític i rigor intel·lectual els resultats obtinguts, tant els derivats d'una actuació professional com els extrets d'una investigació.

CT08: Tenir visió innovadora, prospectiva i proactiva

CT09: Promoure avenços en les reflexions i formulacions ètiques relacionades amb l'exercici de la professió o el desenvolupament de la investigació, en un context de responsabilitat social i d'aplicació dels principis de la sostenibilitat econòmica, ecològica i social.

## Continguts temàtics

### 1. Els Sistemes de Gestió de Qualitat i Ambientals com a una eina de treball

- Els sistemes de gestió de qualitat i ambientals com a metodologia per estructurar i ordenar la gestió de les organitzacions.
- Els sistemes de gestió que permeten obtenir un reconeixement a través de les certificacions.
- Les normes oficials que fixen els requisits (europees i internacionals).
- Els certificats de reconeixement. Com obtenir-los.
- El nou enfocament de les normes oficials actuals:
  - \* UNE-ISO-9001:2015 (sistemes de gestió de qualitat).
  - \* UNE-ISO-14001:2015 (sistemes de gestió ambiental).
  - \* UNE 182001:2008
- Els sistemes de gestió integrats.

## **2. La gestió dels aspectes legals en un establiment d'allotjament turístic**

- Normatives legals vigents aplicables a un establiment d'allotjament turístic.

## **3. La millora contínua**

- El mecanisme que permet gestionar d'acord amb la planificació d'accions i obtenir millors resultats any rere any.
- Les eines de treball que s'han de potenciar per mantenir i superar els nivells de qualitat en infraestructures, equipaments i serveis.

## **4. L'avaluació de riscos i oportunitats**

- Fer l'anàlisi de riscos i oportunitats que puguin afectar a la conformitat de productes i serveis i a la capacitat d'augmentar la satisfacció del client.
- Definició dels riscos i oportunitats a considerar.
- Definir els objectius relacionats.
- Integrar i implementar les accions en cada un dels processos afectats.
- Valoració de riscos i oportunitats de forma continuada en el temps.

## **5. La gestió sobre la base de processos i indicadors**

- Desenvolupament d'un MAPA DE PROCESSOS.
- El control operacional de cada procés.
- Les eines de seguiment i mesura: selecció dels INDICADORS que ens poden aportar dades sobre les quals avaluar la conveniència, adequació i l'eficàcia del sistema de gestió, així com la millora contínua.

## **6. La selecció dels objectius. El disseny i desenvolupament d'un quadre de comandament**

- Priorització d'objectius.
- Definició dels objectius i indicadors relacionats.
- Programació del seguiment.

## **7. La comunicació**

- Comunicació interna: eines per implicar l'organització en la cultura de la qualitat i el respecte ambiental.
- Sistemes de comunicació externa.

## **8. L'auditoria interna com a eina principal per a l'avaluació del desenvolupament del sistema de gestió**

- Planificació d'auditories internes.
- Definició dels criteris i l'abast de l'auditoria: elaboració del *check-list* d'avaluació.
- Elaboració d'un informe tècnic.
- Comunicació de resultats i correccions a realitzar.
- Elaboració de plans de millora.

## Metodologies d'aprenentatge

### Presencials:

- Exposició dels diferents professionals dels continguts de l'assignatura.
- Resolució d'estudis de cas individuals, en grup i col·lectius.
- Exposicions orals de casos d'estudi i treballs.
- Prova de síntesi
- Tutories individuals i/o en grup

### No presencials tutoritzades:

- Estudis de cas proposats pels docents.

## Críteris d'avaluació

S'entén per avaluació el procés de valoració final del coneixement dels continguts treballats al llarg de les sessions docents de l'assignatura. El resultat de l'avaluació serà una nota numèrica compresa entre el 0-10.

- En cas de no arribar al mínim d'assistència requerida de manera injustificada la nota del mòdul serà No presentat.

### Avaluació continuada:

- Assistència a les sessions docents obligatòria, mínim requerit: 80%
- Tots els casos pràctics proposats per a l'elaboració de forma autònoma de l'estudiant o dels estudiants han de ser entregats dins el termini establert per la docència i han de ser superats amb una nota mínima de 4.
- La nota final dels casos d'estudi i pràctiques serà la mitjana aritmètica del conjunt independentment del volum de feina de cadascuna d'elles i definirà la nota final de l'assignatura, sempre que se superi la prova de síntesi.
- Es pot realitzar una prova de síntesi final per verificar el nivell de comprensió dels continguts. Aquesta prova haurà de ser obligatòriament superada amb un mínim de 5.
  - En cas de ser superada no condicionarà la nota final de l'assignatura.
  - En cas de ser suspesa, la nota de la prova esdevindrà la nota final de l'assignatura.

#### **Sistema d'avaluació continuada % Nota final**

<i>Casos d'estudi i Pràctiques</i>	100% (mitjana de totes les entregues)
<i>Prova de síntesi</i>	Condició: Superada (>5)

## Temporalització de la docència

	<b>Contingut temàtic</b>	
	Hores magistrals	Hores pràctiques
1. Els Sistemes de Gestió de Qualitat i Ambientals com a una eina de treball.	4	4
2. La gestió dels aspectes legals en un establiment d'allotjament turístic.	2	2
3. La millora contínua.	2	2
4. L'avaluació de riscos i oportunitats.	2	2

5. La gestió en base a processos i indicadors.	2	2
6. La selecció dels objectius. El disseny i desenvolupament d'un quadre de comandament.	4	4
7. La comunicació.	2	2
8. L'auditoria interna com a eina principal per a l'avaluació del desenvolupament del sistema de gestió.	2	2
TOTAL	40	

### Bibliografia recomanada

- Casadesús, M., Heras, I., i Merino, J. (2005). Calidad pràctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad. Prentice-Hall Financial Times. Madrid.
- Cuatrecasas, LL. (1999). Gestión integral de la calidad. Gestión 2000. Barcelona.
- Dale, B. (2003). Managing quality. Malden: Blackwell.
- Generalitat de Catalunya (2000). "Guia pràctica per a la implantació d'un sistema de gestió medi ambiental, Col·lecció Manuals de Gestió núm. 2, Departament de Medi Ambient, Barcelona.
- Global Reporting Initiative. (2006). Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.
- Grima, P. i Tort-Martorell, J. (1995). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Díaz de Santos, Madrid.
- Julía, M. et al. (2002). Gestión de la Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración. Pentice Hall, Madrid.
- Muñoz, D. (2016): La gestió de la qualitat en el turisme.
- Santomà, R. (2008). Aspectos de la gestión en la calidad de Servicio. Una aplicación de concept mapping al caso de las cadenas hoteleras en España.
- Sroufe, R., i Sarkis, Joseph. (2007): Strategic sustainability: the State of art in corporate environmental management Systems. Sheffield: Greenleaf.
- Valdes, L. (2003). Experiencias públicas y privadas en el desarrollo de un modelo de turismo sostenible. Fundación Universitaria de Oviedo, Oviedo.
- Wearing, S. (1999). Ecotourism: impacts, potentials and possibilities. Oxford, Butterworth-Heinemann.

  
Universitat de Girona  
**Fundació UdG: Innovació i Formació**  
