

## ***Guía docente de la asignatura “Gestión de la Calidad y Medioambiente”***

### **1. IDENTIFICACIÓN**

---

- ✓ **Nombre de la asignatura: Gestión de la Calidad y Medioambiente**
- ✓ **Código: 103752**
- ✓ **Titulación: Grado en Dirección Hotelera**
- ✓ **Curso académico: 2018-2019**
- ✓ **Tipo de asignatura: Optativa**
- ✓ **Créditos ECTS (horas): 6 ECTS (150 horas)**
- ✓ **Período de impartición: 2º semestre**
- ✓ **Idioma en que se imparte: Castellano**
- ✓ **Profesorado: Francesc Tensa**
- ✓ **E-mail: Francesc.tensa@uab.cat**

### **2. PRESENTACIÓN**

---

El sector donde la "calidad" se ha convertido en uno de los factores «diferenciadores» más importantes, es el Sector Turístico. Parece pues imprescindible que los estudiantes del Grado Dirección Hotelera tengan un conocimiento adecuado de los elementos en los que se basan las empresas al implantar «sistemas de calidad».

El objetivo genérico de la asignatura es introducir al estudiante en la comprensión y posterior desarrollo de una filosofía de gestión con una terminología propia, muy extendida y aceptada en el ámbito profesional: la gestión de la calidad.

El alumno debe conocer los sistemas, procedimientos y procesos de gestión de toda política de calidad, la forma de asegurarla mediante la mejora continua.

La atención a la calidad representa un cambio en la forma de gestionar una empresa, que afecta no sólo a las características técnicas de los productos fabricados o de los servicios, sino también a aspectos sociales (gestión de recursos humanos, cultura de empresa, etc.) y medioambientales de la empresa.

### **3. OBJETIVOS FORMATIVOS**

---

Al finalizar la asignatura el alumno será capaz de:

1. Conocer los modelos más relevantes de gestión de la calidad de los productos y servicios.
2. Conocer los modelos más relevantes de evaluación y mejora de la calidad de los productos y servicios
3. Conocer los aspectos medioambientales de la calidad, así como los modelos de evaluación y mejora.
4. Comprender y saber aplicar dichos conocimientos para llevar a cabo una mejora de la calidad empresarial.

### **4. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE2. Identificar el marco legal que regula las actividades hoteleras y de restauración, tanto las relativas a la puesta en marcha de negocios o actividades, como las referentes al mantenimiento de las instalaciones y su funcionamiento normal.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE2.9. identificar y aplicar la normativa que regula las actividades hoteleras en su creación y puesta en marcha, mantenimiento y funcionamiento ordinario.

CE11. Definir y aplicar la dirección y gestión (management) de los diferentes tipos de organizaciones en el sector de la hostelería y la restauración.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE11.3. Aplicar las técnicas y prácticas de management en el sector hotelero y en general a la hostelería

CE12. Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas de hostelería y de restauración.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CE12.4. Aplicar la política comercial en las empresas hoteleras en base a sus características distintivas.

CE14 Demostrar que conoce, entiende y sabe aplicar los estándares de calidad y sostenibilidad en el proceso del servicio de alojamiento y de restauración.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE14.3. Identificar y desarrollar los principios de sostenibilidad y los estándares de calidad en la industria hotelera y en la restauración.

CE23. Demostrar un amplio conocimiento de la organización y gestión de las operaciones en la empresa, haciendo énfasis en los modelos de gestión aplicados y en la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de apoyo

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE23.7. Aplicar el conocimiento de la organización en las diferentes actividades relacionadas con el sector de la hostelería y la restauración

CE35. Demostrar que comprende y aplica los principios del método científico a la investigación del sector de la hostelería y la restauración.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CE35.2. Utilizar las técnicas y los métodos de investigación en la ciencia del turismo y de la dirección hotelera.

### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma

CT9. Tener un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.

CT10. Trabajar en grupo

CT11. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y la sostenibilidad.

CT12. Tener orientación de servicio al cliente.

CT13. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y adelantarse a los posibles cambios del entorno.

## 5. TEMARIO Y CONTENIDO

### ÁREA DE CALIDAD Y GESTIÓN DE LAS OPERACIONES

---

Tema 1: Introducción

- La Calidad. Concepto.
- Evolución histórica

Tema 2: La calidad en los servicios. El sector turístico.

- Clasificación y características específicas
- Gaps de la calidad
- Medida de la calidad del servicio (SERVQUAL y otros)

Tema 3: El aseguramiento de la Calidad. La normativa ISO 9000

- Requerimientos generales y características
- Requisitos de documentación
- Seguimiento, análisis y mejora
- Auditorías de Calidad. la Certificación

Tema 4: El Modelo de excelencia empresarial EFQM

- Introducción al Modelo. La autoevaluación
- Los Criterios: Agentes y Resultados
- El modelo Reder

Tema 5: Las herramientas de Mejora Continua

- Las herramientas básicas de la Calidad. (Ishikawa)

Tema 6: Gestión de operaciones

### ÁREA MEDIOAMBIENTAL

Tema 7: Economía y Medio Ambiente

- La Gestión del Medio Ambiente. Conceptos Fundamentales.
- Funciones económicas del medio ambiente.
- La Economía sostenible. El desarrollo sostenible

- La Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Tema 8: Los Sistemas de gestión medioambiental (SGMA).

- Concepto de Sistemas de gestión medioambiental
- Las normas Internacionales
- La Norma ISO 14001
- El EMAS.

Tema 9: Información medioambiental

- Auditoría Medioambiental
- La Declaración Medioambiental
- Las memorias para la sostenibilidad (GRI)

## **ÁREA DE GESTIÓN**

. Tema 10: La calidad turística en España

- Plan Integral del Turismo. El Instituto de Calidad Turística
- La Marca de Calidad turística: Q

Tema 11: Los costes de Calidad

- Costes de producción (elaboración) de productos o servicios
- Costes medioambientales

## **6. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

---

- Apuntes y otros materiales del Campus Virtual
- Ciberconta: Apuntes. Unizar (Universidad de Zaragoza) (Temas 1,2,3,4,6,7,8,y 9)
- Global Reporting Initiative (GRI). (2006): Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. (*Tema 8*).
- Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A; Berry, L.L. (1994): *Calidad total en la gestión de los servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid. (Tema 2)
- Camisón, C., Cruz, S., Gonzalez, T., *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfocas, modelos y sistemas*; Ed. Prentice Hill. Madrid. (Temas 1,2,3,5,6 i 7)
- Fernandez Gago, R. (2005): *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Ed. Thompson, colección negocios, Madrid. (Tema 6)

- ICACO (2006): Resolució de 8 de febrer de 2006, del "Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas", on s'aproven les normes de registre, valoració i informació dels drets d'emissió de gasos d'efecte hivernacle. (2006). (Tema 6)
- Generalitat de Catalunya (2000): *Guia pràctica per a l'implantació d'un sistema de gestió medi ambiental*, Col·lecció Manuals de Gestió núm. 2, Departament de Medi Ambient, Barcelona.

## 7. METODOLOGÍA DOCENTE

---

- Clases magistrales donde el profesor comentará la materia, que previamente el alumno habrá trabajado, resolviendo algunos casos.
- Exposición en grupo de partes del temario que el alumno habrá preparado coordinadamente con el profesor.
- Resolución de problemas en grupo, que se corregirán y discutirán en clase.
- Resolución de problemas "individuales" que se entregarán al profesor y corregirán y discutirán en clase.
- Resolución de casos prácticos en grupo con exposición final.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

Titulo	Horas	ECTS	Resultados aprendizaje
<b>Actividades dirigidas</b>			
Clases teóricas	34	CE2.5. , CE6.4., CE7.4., CT12, CT13	
Resolución casos prácticos	10	CE7.4. , CE12, CT13	
Presentación pública de trabajos	6	CE6.4. , CE13.7., CT10,CT11,	
<b>Actividades supervisadas</b>			
Tutorías	24	CE2.5. CE6.4	
<b>Actividades autònomas</b>			
Resolución casos prácticos	12	CE2.5. , CE6.4., CE13.7., CT1, CT9,	

Elaboración de trabajos	24	CE6.4. , CE7.4. CE13.7. , CT1, CT1,CT10, CT11, CT12, CT13
Estudio	40	CE2.5. , CE7.4. ,CT1,
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	

## 8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

### TRES OPCIONES DE EVALUACIÓN

#### A) EVALUACIÓN CONTINUA:

##### 1. Pruebas escritas:

- 1.1. un examen parcial liberatorio de la primera parte de la asignatura con un peso del 35%
- 1.2. un examen parcial liberatorio de la segunda parte de la asignatura con un peso del 25%

##### 2. Trabajos a presentar con un peso del 15%

##### 3. Test i ejercicios desarrollados en clase o actividades autónomas con un peso del 25%

Para aprobar, se debe cumplir las siguientes condiciones:

- a. la nota media final obtenida, ponderada según los diferentes pesos, debe ser igual o superior a 5.
- b. debe haberse hecho los dos exámenes parciales
- c. los dos exámenes parciales deben tener, cada uno de ellos, una puntuación mínima de 3,5 sobre 10 puntos
- d. debe haberse hecho y presentado un mínimo del 80% de los trabajos a presentar de los tests y de los ejercicios desarrollados en clase así como las actividades autónomas
- e. los trabajos y los ejercicios deben tener puntuación mínima de 5.

#### B) EVALUACIÓN FINAL: Examen final (toda la materia).

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro (EUTDH).

Habrà un ùnic tip de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no lo hayan seguido.

#### C) RE-EVALUACIÓN:

Los alumnos que la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5, se podrán presentar a la re-evaluación. La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Exámenes teóricos	60%	4	0,16	CE2.5. , CE6.4., CE7.4., CT12, CT13
Trabajos prácticos	15%	16	0,64	CE2.5. , CE6.4., CE13.7., CT1, CT9,CT10, CT11, CT12, CT13
Ejercicios	25%	9	0,36	CE2.5. , CE6.4., CE13.7., CT1, CT9,CT10, CT11, CT12, CT13

## 9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

SEMANA	TEMA	MÉTODO	HORAS
1	Tema 1 / Tema 2	Exposición profesor + casos	(2 +2)
2	Tema 1 / Tema 2	Exposición teórica alumnos + casos	(2 +2)
3	Tema 3 / Tema 4	Exposición profesor + casos	(2 +2)
4	Tema 3 / Tema 4	Exposición profesor + casos	(2 +2)
5	Tema 3 / Tema 4	Exposición profesor + casos	(2 +1)
6	Tema 5/ Tema 7	Exposición profesor + casos	(2 +2)
7	Tema 5 / Tema 8	Exposición profesor+ Exposición teórica alumnos + casos	(2 +2)
8	Tema 5 / Tema 8	Resolución casos en grupo	(2 +1)
9	Tema 5 / Tema 8	Exposición profesor + casos	(2 +1)
10	Tema 5 / Tema 9	Exposición profesor + casos	(2 +2)
11	Tema 6/ Tema 10	Exposición profesor + casos	(2 +2)
12	Tema 6 / Tema 10	Exposición+ resolución casos	(2 +2)
13	Tema 10	Exposición + Pruebas escritas	2
14	Tema 9	Presentación casos	3

## **10. EMPRENDEDURÍA E INNOVACIÓN**

---

Los conceptos y herramientas que se tratan en este curso orientan al alumno hacia la visión de las innovaciones incrementales que se pueden obtener en base a las técnicas de mejora continua, la gestión empresarial relacionada con ella y el respeto al medio ambiente.

La gestión de la calidad y la gestión del medio ambiente, como herramientas estratégicas generadoras de ventajas competitivas, no son sino un primer paso hacia la, cada vez más imprescindible, gestión de la innovación. Un paso más allá en el camino hacia la excelencia.