



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT
**GESTIÓ DE LA QUALITAT
TURÍSTICA**

Any acadèmic 2015-16

Informació general de l'assignatura

Denominació	GESTIÓ DE LA QUALITAT TURÍSTICA
Codi	102636
Semestre d'impartició	1r C. Avaluació continuada
Caràcter	Optativa (O)
Nombre de crèdits ECTS	6
Crèdits teòrics	0
Crèdits pràctics	0
Departament/s	Departament d'Administració d'Empreses i Gestió Econòmica dels Recursos Naturals (AEGERN)
Modalitat	Presencial
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.
Idioma/es d'impartició	Anglès
Grau/Màster	Grau en Turisme
Adreça electrònica professor/a (s/es)	estela.marine@aegern.udl.cat

Informació complementària de l'assignatura

La qualitat en el sector turístic és un aspecte fonamental per a atraure, satisfer i fidelitzar els clients en les empreses turístiques i les destinacions. En aquesta assignatura es posarà de manifest la importància i avantatges que té la qualitat per les organitzacions turístiques. Veurem en quins moments del procés turístic i en quins àmbits (per exemple atenció al client, medi ambient, etc.) juga un paper important la qualitat. Aprendre a gestionar la qualitat i a fer servir certs procediments i eines per assegurar-la i avaluar-la (com per exemple una enquesta de satisfacció). Remarcarem la idea que la millora de la qualitat ha de ser un procés continu a l'empresa. També explicarem les principals certificacions, normatives i categories de qualitat que hi ha a nivell europeu. Aprendre com funcionen les auditories i com aconseguir les certificacions qualitat turística a nivell estatal i català (com per exemple la 'Q' de qualitat). També veurem la gestió de queixes en espais de reviews online. Combinarem les explicacions teòriques amb casos pràctics i exercicis, sempre promovent també la utilització de noves tecnologies.

Aquesta assignatura permetrà aprofundir en la gestió de les empreses turístiques enfocada a aconseguir l'excel·lència tant del seu servei com de la seva gestió interna. L'assignatura s'imparteix en anglès i es motivarà el seu ús en tota l'assignatura, les pràctiques s'hauran de lliurar en anglès.

Objectius acadèmics de l'assignatura

Després d'haver completat satisfactòriament aquesta assignatura, els estudiants seran capaços de:

- Reconèixer el valor dels conceptes i models per la gestió de la qualitat.
- Reconèixer i aprofitar les oportunitats per millorar en una empresa de serveis.
- Aprendre i aplicar la Gestió Total de la Qualitat (TQM) i extreure principis per a l'anàlisi del sistema d'implementació d'un servei.
- Reconèixer i avaluar els processos de gestió de la qualitat en una organització d'Hosteleria i turisme i avaluar processos departamentals i estratègies de planificació.
- Desenvolupar una comprensió dels temes que implica i les aproximacions utilitzades en la gestió de la qualitat, i un coneixement de les tècniques per a la millora de la qualitat.
- Proporcionar una apreciació general de les perspectives sobre la qualitat i un coneixement detallat de la naturalesa i gestió de la qualitat del servei en un context turístic.
- Avaluar la gestió de la qualitat en turisme i hosteleria i aplicar de manera efectiva diversos conceptes teòrics i models per fer millores.
- Identificar, gestionar i implementar sistemes de certificació de la qualitat com a estratègia de negoci.
- Desenvolupar habilitats per a la presa de decisions a través de l'anàlisi de diversos casos d'estudi relacionats amb la gestió de la qualitat en la indústria dels serveis, en particular a la indústria turística i a l'hosteleria.

Competències

Competències generals

- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Capacitat d'organitzar i planificar.
- Treball en equip i lideratge.
- Capacitat de treballar i d'aprendre de forma autònoma i, simultàniament, interactuar adequadament amb la resta a través de la cooperació i col·laboració.
- Capacitat d'actuar en consideració al rigor, al compromís personal i amb orientació a la qualitat.

Competències específiques

- Capacitat de crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn en què s'opera.

- Capacitat de desenvolupar les funcions relacionades amb les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.
- Capacitat d'aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.
- Capacitat d'identificar, gestionar i dissenyar estratègies i plans d'ordenació per a territoris i destinacions turístiques d'acord amb els principis de la sostenibilitat.
- Coneixement i domini de llengües estrangeres.
- Capacitat de relacionar els objectius de la gestió i la gestió turística amb el fi d'aconseguir una experiència satisfactòria turísticament i legítima culturalment.

Competències estratègiques:

- Correcta expressió oral i escrita.
- Coneixement i domini de l'anglès com a llengua estrangera.
- Domini de les TIC.

Competències de l'assignatura:

- Entendre la rellevància de la gestió de la qualitat per la competitivitat dels productes i les destinacions turístiques.
- Tenir una forta orientació de servei al client i una motivació per a la qualitat del servei.
- Dissenyar processos operatius que simultàniament portin a l'eficiència en la qualitat del servei d'una organització turística.

Continguts fonamentals de l'assignatura

1. Introducció

- 1.1. Concepte de qualitat
- 1.2. Evolució històrica de la qualitat
- 1.3. Costos de la qualitat i de la no-qualitat

2. Sistema de gestió de la qualitat

- 2.1. Principis de gestió de la qualitat
- 2.2. Gestió Total de la Qualitat (TQM)
- 2.3. Gestió de la qualitat orientada a processos

3. Millora contínua de la qualitat

- 3.1. La satisfacció del client
- 3.2. Les tècniques per a la millora de processos
- 3.3. Eines bàsiques de qualitat

4. Certificació de qualitat europea

- 4.1. Organització Internacional per a l'Estandardització (ISO 9000)
- 4.2. Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (EFQM)
- 4.3. Esquema Europeu d'Ecogestió i Auditoria (EMAS)

5. Auditoria i certificació de la qualitat turística

- 5.1. Marca 'Q' de qualitat turística. Institut de Qualitat Turística Espanyola (ICTE)
- 5.2. Regulació sectorial. Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR)
- 5.3. "Compromís de qualitat turística" distintiu. Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinació (SICTED)

6. Sistema català de qualitat turística i gestió de queixes

- 6.1. Categorització, Especialitat i Excel·lència
- 6.2 Gestió de Queixes i comentaris online

Eixos metodològics de l'assignatura

Avaluació continuada.

Combinació de classe magistral, estudis de cas, resolució d'exercicis a l'aula, proves d'avaluació, realització de pràctiques.

Pla de desenvolupament de l'assignatura

Setmana	Descripció	Activitats a classe	HTP (2) (hores)	Treball autònom i activitats	HTNP (3) (Hores)
1-2	Presentació de l'assignatura i 1. Introducció a la Qualitat	Classe magistral	8h	Lectures recomanades i preparació de la Primera pràctica	5h
3-5	2. Sistema de gestió de la qualitat	Classe magistral i pràctiques a l'aula	12h	Preparació de la primera pràctica	10h
6-8	3. Millora contínua de la qualitat	Classe magistral i pràctiques a l'aula. Primera Avaluació	12h	Estudi per la prova d'avaluació i preparació de la Segona Pràctica	20h
10-11	4. Certificació de qualitat europea	Classe magistral i pràctiques a l'aula	8h	Preparació de la segona pràctica	10h
12-13	5. Auditoria i certificació de la qualitat turística	Classe magistral i pràctiques a l'aula	8h	Preparació de la tercera pràctica	10h

14-16	6. Sistema català de qualitat turística	Classe magistral, i presentacions orals	10	Preparació de la tercera pràctica i presentacions orals	10h
17		Segona avaluació	2h	Estudi per la segona prova d'avaluació	10h

Sistema d'avaluació

Subcompetències/ Objectius	Activitats d'avaluació Criteris	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)
Entendre la rellevància de la gestió de la qualitat per a la competitivitat dels productes i destinacions turístiques.	Test Virtual 1: Temes 1 - 3	20	Setmana 8: 5 de Novembre	O	I
Entendre la rellevància de la gestió de la qualitat per a la competitivitat dels productes i destinacions turístiques.	Test Virtual 2: Temes 4-6	20	Setmana 18: 21 de Gener	O	I
Tenir una forta orientació de servei al client i una motivació per a la qualitat del servei. Dissenyar processos operacionals que portin simultàniament a l'eficiència en la qualitat del servei en una organització turística.	Pràctica 1: Pràctica en relació als Temes 1 i 2	15	Setmana 5	O	I
Tenir una forta orientació de servei al client i una motivació per a la qualitat del servei. Dissenyar processos operacionals que portin simultàniament a l'eficiència en la qualitat del servei en una organització turística.	Pràctica 2: Pràctica en relació als Temes 3 i 4	15	Setmana 11	O	I
Tenir una forta orientació de servei al client i una motivació per a la qualitat del servei. Dissenyar processos operacionals que portin simultàniament a l'eficiència en la qualitat del servei en una organització turística. Correcta expressió oral i escrita.	Pràctica 3: Pràctica en relació als Temes 5 i 6 i presentacions orals	20	Setmana 16	O	I
Analitzar i entendre els conceptes i processos de la qualitat. Correcta expressió oral i escrita.	Assistència, participació i exercicis a l'aula	10	Al llarg del quadrimestre	O	I

Bibliografia i recursos d'informació

Mok, C., Sparks, B., & Kadampully, J. (Eds) (2001). *Service quality management in hospitality, tourism, and leisure*. Binghamton, NY: The Haworth Hospitality Press. ISBN: 9780789007261

González Menorca, L., González Menorca, C., Pelegrín Borondo, J., & Juaneda Ayensa, E. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo. ISBN: 9788428329712

Carrasco Fernández, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Madrid: Ediciones Paraninfo. ISBN: 9788428334488

Reid, R. D. & Sanders, N. R. (2011). Total quality management. In *Operations Management* (4th ed., pp. 149-182). USA: Wiley & Sons. Available at <http://www.wiley.com/college/sc/reid/chap5.pdf>

European Commission (2001). *Improving the quality of tourist products*. Available at

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/working_groups/finalreportc_june2001_en.pdf

European Commission (2005). *A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services*. Available at <http://bookshop.europa.eu/en/a-manual-for-evaluating-the-quality-performance-of-tourist-destinations-and-services-pbNB6104856/>

ISO (2012). *Quality management principles*. Available at http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf

European Commission (2014). *European tourism quality principles*. Available at http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/quality-label/index_en.htm

CIDEM (2002). *Auditories de la qualitat*. Available at http://www.anella.cat/web/portal/eines/-/custom_publisher/6UgO/27049409/Auditories-de-la-qualitat

CIDEM (2003). *Guia per a una gestió basada en processos*. Available at http://www.anella.cat/web/portal/eines/-/custom_publisher/6UgO/27049382/Guia-per-a-una-Gestio-basada-en-processos

CEX (2005). *¿Son rentables los modelos de Calidad Total?*. Available at <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Default.aspx?tabid=63>

IAT (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Available at http://conocimiento.iat.es/portalconocimiento/areas/procesos_medios/clientes/conocimientos/15_1227011124390

Sokovic, M. et al. (2009). Basic quality tools in continuous improvement process. *Journal of Mechanical Engineering*, 55(5), 1-9