



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT  
**GESTIÓ DE LA QUALITAT  
TURÍSTICA**

Coordinació: MARINÉ ROIG, ESTELA

Any acadèmic 2020-21

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	GESTIÓ DE LA QUALITAT TURÍSTICA			
<b>Codi</b>	102636			
<b>Semestre d'impartició</b>	1R Q(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
<b>Caràcter</b>	<b>Grau/Màster</b>	<b>Curs</b>	<b>Caràcter</b>	<b>Modalitat</b>
	Grau en Turisme	4	OPTATIVA	Presencial
	Grau en Administració i Direcció d'Empreses	4	OPTATIVA	Presencial
<b>Nombre de crèdits assignatura (ECTS)</b>	6			
<b>Tipus d'activitat, crèdits i grups</b>	<b>Tipus d'activitat</b>	PRAULA		TEORIA
	<b>Nombre de crèdits</b>	4.2		1.8
	<b>Nombre de grups</b>	1		1
<b>Coordinació</b>	MARINÉ ROIG, ESTELA			
<b>Departament/s</b>	ADMINISTRACIÓ D'EMPRESES			
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.			
<b>Idioma/es d'impartició</b>	Anglès			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
MARINÉ ROIG, ESTELA	estela.marine@udl.cat	6	

## 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. Gestió de queixes

6.1. 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 i debats.

En la majoria de classes hi ha exercicis pràctics i es motiva la participació/interacció de l'alumnat, així com la pràctica de l'anglès.

Se segueix la Metodología CLIL (Content and Language Integrated Learning) per la integració i aprenentatge de la matèria en anglès.

## 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	7h	Lectures recomanades i preparació de la Primera pràctica	5h
3-5	<b>2. Sistema de gestió de la qualitat</b>	Classe magistral i pràctiques a l'aula	10,5h	Preparació de la primera pràctica	10h

6-8	<b>3. Millora contínua de la qualitat</b>	Classe magistral i pràctiques a l'aula. Primera Avaluació	10,5h	Estudi per la prova d'avaluació i preparació de la Segona Pràctica	20h
10-11	<b>4. Certificació de qualitat europea</b>	Classe magistral i pràctiques a l'aula	7h	Preparació de la segona pràctica	10h
12-13	<b>5. Auditoria i certificació de la qualitat turística</b>	Classe magistral i pràctiques a l'aula	7h	Preparació de la tercera pràctica	10h
14-15	<b>6. Gestió de queixes</b>	Classe magistral, i pràctiques a l'aula	8h	Preparació de la tercera pràctica i presentacions orals	10h
16-17		Segona avaluació	2h	Estudi per la segona prova d'avaluació	10h
18		Presentació oral	8h	Preparació presentació oral	8h

## Sistema d'avaluació

Subcompetències/ Objectius	Activitats d'avaluació	%	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 9	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 16-17	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 (10% + 10%)	20	Setmana 15 i 18	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
--	--	----	---------------------------	---	---

\* **La nota mitjana dels tests virtuals 1 i 2 ha de ser de com a mínim un 4** per tal de poder superar l'assignatura i fer mitjana amb la resta de pràctiques i ítems avaluatius.

En aquesta assignatura, al seguir avaluació continuada, **NO hi ha proves de recuperació.**

**Avaluació Alternativa:** En cas que un/a estudiant acrediti documentalment la seva impossibilitat d'assistir a les activitats programades dins l'avaluació continuada (per treball remunerat, segona o ulterior matrícula de l'assignatura... ) podrà optar per una prova única de validació de competències i coneixements que es realitzarà el dia i en l'horari establert al calendari d'avaluació del Grau per a la prova final de l'avaluació ordinària. La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans de la sisena setmana de classe amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

A la pàgina web de la Facultat hi ha el document que han d'omplir els alumnes i lliurar al professor responsable de l'assignatura [http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/\\_galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-avaluacio-alternativa.pdf](http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/_galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-avaluacio-alternativa.pdf)

D'acord amb l'art. 3.1 de la normativa d'avaluació de la UdL, l'estudiant no pot utilitzar, en cap cas, durant la realització de les proves d'avaluació, mitjans no permesos o mecanismes fraudulents. L'estudiant que utilitzi qualsevol mitjà fraudulent relacionat amb la prova i/o porti aparells electrònics no permesos, haurà d'abandonar l'examen o la prova, i quedarà subjecte a les conseqüències previstes en aquesta normativa o en qualsevol altra normativa de règim intern de la UdL.

## 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](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](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](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](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](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](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