



<b>Código - Asignatura</b>	<b>063407 – Calidad, seguridad y medioambiente en hotelería</b>				
<b>Tipo</b>	Optativa de mención		<b>Curso</b>	3º	
<b>Bloque Temático</b>	Hotelería		<b>Créditos</b>	3 ECTS	
<b>Docente responsable de la asignatura</b>			Agata Tabisz		
<b>Presencial</b>	30 horas	<b>Dirigido</b>	20 horas	<b>Autónomo</b>	25 horas

## BREVE DESCRIPCIÓN

Las auditorías de calidad son cada vez más importantes y se tiene más presente en el sector turístico. Aun así, el medio ambiente y la sostenibilidad están siendo puntos claves a tener presentes en el mundo actual cuando decidimos viajar. Cada vez se busca, por parte del sector, ser más conscientes de la sostenibilidad para poder garantizar que protegemos entre todos el medio ambiente.

El alumnado a lo largo de estos módulos podrá adentrarse en el mundo de la auditoría hotelera, la sostenibilidad y el medio ambiente. Conocerá de primera mano, por parte de expertos, como se gestiona el departamento de calidad y qué son las últimas tendencias del sector. Así pues, podrá poner en práctica su pensamiento crítico para definir y mejorar el sector..

## COMPETENCIAS BÁSICAS

CB02- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CB04- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

## COMPETENCIAS GENERALES

CG07- Tomar decisiones y resolver problemas, interpretando y evaluando con espíritu crítico los resultados obtenidos.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grado de Turismo  
Curso [2024/25]

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

---

CE05- Conocer y aplicar el marco político, legal e institucional que regula las empresas y actividades turísticas.

CE17- Entender e implementar estándares de calidad en los procesos del servicio turístico.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

1. Conocer las diferentes variables que pueden influir en la creación de la estructura organizativa de un establecimiento turístico.
2. Identificar Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a empresas de alojamiento turístico.
3. Conocer las principales tendencias, dinámicas, paradigmas y conflictos observados en la evolución de la actividad hotelera.

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

---

1. Introducción a la calidad
  - 1.1 Definiciones
  - 1.2 orígenes y evolución (Certificaciones)
  - 1.3 Las dimensiones
2. Gestión de la calidad
  - 2.1 Políticas de calidad
  - 2.2 Gestión de la calidad
  - 2.3 Auditorias de calidad
3. La seguridad como componente del proceso de calidad
  - 3.1 Protección de Riesgos laborales
  - 3.2 Recursos humanos
  - 3.3 Sistema y legislación
4. Sostenibilidad
  - 4.1 Introducción
  - 4.2 Certificaciones
  - 4.3 Gestión de costes y consumos
  - 4.4 Las 5 R's
  - 4.5 Huella de carbono
  - 4.6 ODS
  - 4.7 Internas, externas y stakeholders
  - 4.8 Políticas RSC
  - 4.9 Informe de sostenibilidad
5. El diagnóstico de calidad



- 5.1 Calidad/Auditoría Interna
- 5.2 Calidad/Auditoría externa
- 6. Sistema de planificación y control
  - 6.1 Planificación
  - 6.2 Sistema de control en el desarrollo

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

---

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Clases de exposición
- Estudios de casos
- Debate dirigido
- Aprendizaje en base a problemas
- Visitas externas
- 

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

**Evaluación Continua:** el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

**Evaluación Única:** aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura



La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

Actividades	Tipo	Continuada	Única	Semana de entrega
Análisis departamento y procesos	Individual/Grupal	15%	10%	2ª semana
Memoria de sostenibilidad	Individual/Grupal	15%	10%	3ª Semana
Análisis comparativo de auditorías de calidad	Individual/Grupal	15%	10%	13ª semana
Control de un departamento de calidad de un hotel y plan de acción	Individual/Grupal	15%	10%	15ª Semana
Examen Final	Individual	40%	60%	Semana de examen
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de “5”, siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de “4” para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

### **Revisión y Reevaluación de la Asignatura**

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

---

BARLOW, J. & MOLLER (2nd Edition 2008). A complaint is a gift: using customer feedback as a strategic tool, Berrett – Koehler Publishers.

BENCHENDORF, P. LYUND-DURLACHER, D. (2013). International cases in sustainable travel and tourism, Goodfellow Publisher

GOODWIND, H (2001). Taking Responsibility for Tourism, Goodfellow Publishers.

HUDSON, S. (November 30, 2012). Customer service in Tourism and Hospitality, Goodfellow Publishers.

LEGRAND, W. SOLAN P CHEN, J., ( 3rd edition, November 2016). Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations, Routledge.

LENEHAN, T., HARRINGTON, D. DR. (2017). Managing Quality in Tourism. Oak Tree Press.

RAMIREZ, C., (2005). Calidad total en las empresas turísticas, Trillas Eduforma (Ed. Mad).