



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Codi-Assignatura	063407 - Qualitat, seguretat i medi ambient en hoteleria				
Curs	3º	Crèdits	3 cr ECTS		
Bloc Temàtic	Hoteleria	Tipus assignatura	Assignatura Troncal		
Hores presencials	24 hores	Hores de treball dirigit	24 hores	Hores de treball autònom	27 hores

## BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

L'univers turístic en general i de l'allotjament en particular del S.XXI ha d'evolucionar integrant la satisfacció del client, la minimització dels riscos i la sostenibilitat, sense renunciar a ser extraordinàriament competitiu.

L'estudiant podrà a través de les metodologies desenvolupades a aquesta assignatura adquirir competències d'expertise en aquests àmbits, desplegant la capacitat d'avaluar els paràmetres existents per promoure les transformacions necessàries en la pròpia empresa y en el seu entorn. També s'aprofundirà en els models de gestió alternatius propiciats per l'aparició de nous paradigmes en relació a l'entorn social, el respecte mediambiental, la sostenibilitat i el compromís amb tots els grups d'interès.

## COMPETÈNCIES BÀSIQUES

CB02- Que els estudiants sàpiguin aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseeixin les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins la seva àrea d'estudi.

CB04- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.

## COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

CG07- Prendre decisions i resoldre problemes, interpretant i avaluant amb esperit crític els resultats obtinguts.

## COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES



CE05- Conèixer i aplicar el marc polític, legal i institucionals que regula les empreses i activitats turístiques.

CE17- Entendre i implementar estàndards de qualitat en els processos del servei turístic.

## CONTINGUTS TEMÀTICS

---

- La gestió de la qualitat, seguretat i medi ambient en el sector hotelier
- Satisfacció de clients
- Principis i processos de la qualitat
- Funcions de el Departament de Qualitat i / o responsable de Qualitat
- Sistemes de gestió de la qualitat
- Plans de millora: desenvolupament i aplicació
- Certificacions: coneixement de les certificacions i estudi de casos reals
- Bones pràctiques i casos d'estudi

## METODOLOGIA D'APRENTATGE

---

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen una diversitat d'estratègies per tal de contribuir a desenvolupar les competències corresponents. Algunes de les activitats d'aprenentatge que es realitzaran són les següents:

- Classes expositives
- Estudis de casos
- Debats
- Exercicis pràctics
- Aprenentatge basat en problemes

## SISTEMA D'AVUACIÓ

---

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

**Avaluació Contínua:** el procés d'ensenyament - aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una



avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

**Avaluació Única:** aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament - aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

## FONTS D'INFORMACIÓ BÀSICA

---

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

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

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

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

LEGRAND, W., SLOAN, P., CHEN, J., (3rd edition, November 2016) : Sustainability in the hospitality industry: principles os sustainable operations, Routledge.

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

BENCHENDORFF, P., LYUND-DURLACHER, D., (2013): International cases in sustainable travel & tourism, Goodfellow Publishers.