



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Codi- Assignatura	580011 – Gestió d'experiències		
Curs	1	Crèdits	3 ECTS
Bloc Temàtic	Gestió del producte	Tipus assignatura	Optativa
Hores presencials	21 hores	Hores de treball autònom	54 hores

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

Actualment, les empreses hoteleres i de restauració inverteixen un temps i uns diners considerables en el desenvolupament de serveis buscant noves vies per a obtenir un avantatge competitiu sostenible. Per altra banda, els clients als que es dirigeixen, a causa de la major disponibilitat d'informació existent al mercat, són cada cop més experts i exigents. Per això, la personalització del producte es perfila com un element clau per assolir l'excel·lència en el servei i, en conseqüència, optimitzar la satisfacció del client final generant fidelització a mitjà i llarg termini.

En aquest context, i amb la finalitat d'aconseguir una major diferenciació en el mercat, les empreses hoteleres han creat noves fórmules que els permeten gestionar les experiències del client. Actualment, conceptes com la gestió del luxe, el disseny de serveis, les noves tecnologies i la innovació en el servei s'han convertit en part fonamental de l'estratègia empresarial d'un número cada cop més alt d'organitzacions hoteleres.

L'objectiu d'aquesta assignatura es transmetre a l'alumne els coneixements bàsics dels diversos sistemes de gestió en els que basar les decisions empresarials a favor d'una òptima gestió conjunta de qualitat del servei i de la satisfacció del client intern i extern.

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

CB7 - Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seva capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relatius al seu camp d'estudi.

COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

CG1 – Orientar-se al negoci.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

CG3 – Emprendre projectes innovadors.

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CG8 – Desenvolupar les habilitats digitals necessàries per a la gestió de la informació en l'àmbit de la direcció d'empreses.

CONTINGUTS TEMÀTICS

1. Gestió de les experiències. Anàlisi de la clientela i satisfacció de necessitats.
2. L'experiència de l'hoste com a valor diferencial.
3. La gestió de la qualitat en els establiments hotelers i de restauració.

METODOLOGIA D'APRENTATGE

La metodologia d'aprenentatge està basada en exposicions de conceptes teòrics relacionats amb els diferents models de qualitat coneguts en la indústria. Es treballaran dos casos pràctics empresarials on l'estudiant podrà vincular la teoria amb la realitat del sector.

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.

Per acollir-se en aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PLA DOCENT

Màster en Direcció hotelera i restauració

Sistemes d'avaluació	Continuada	Única
Treballs realitzats per l'estudiant	60 %	40 %
Activitats 2 (individual)	40%	60%

Revisió i Reavaluació de l'Assignatura

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una reavaluació d'assignatura i poder presentar o realitzar una nova evidència d'avaluació, serà imprescindible complir alguna de les següents condicions:

A) Haver assolit una qualificació igual o superior a 5 de mitjana de les activitats dutes a terme al llarg del semestre sense tenir en compte la/es prova/es final/s (sigui avaluació contínua o única) i haver-se presentat a la prova final.

B) Haver assolit una qualificació mínima de "4" de nota final de l'assignatura.

La màxima qualificació en el cas de la reavaluació a la que es podrà optar és un "5" de nota final de l'assignatura.

FONTS D'INFORMACIÓ BÀSICA

VARIOS AUTORES. (2000). Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. AEC y Novotec Consultores.

UNE-EN-ISO 9000. (2000). Fundamentos y Vocabulario. AENOR.

UNE EN ISO 9001. (2000). Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. AENOR

UNE-EN-ISO 9004. (2000). Directrices para la Mejora del Desempeño. AENOR.

UNE-EN-ISO 14001. (2004). Sistemas de Gestión Medioambiental. AENOR.

FROMAN, B. (1995). El Manual de la calidad: referencia básica en un sistema de gestión de la calidad.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PLA DOCENT

Màster en Direcció hotelera i restauració

MUÑOZ GONZÁLEZ, P. (2000). La Calidad en las Empresas a través de la ISO 9000. Aspectos Teóricos de Implantación Real en las Empresas.

MORGAN, M; LUGOSI, P, & Ritchie, B. (2010). The Tourism and Leisure Experience. Chanel View Publications. Bristol. UK.

PUERTAS, X. (2007). Gestión del ocio en el ámbito turístico. Editorial Síntesis, Madrid.

TRIBE, J. (2010). Philosophical Issues in Tourism . Chanel View Publications. Bristol. UK.