

Codi- Assignatura	064538- Gestió de la qualitat i desenvolupament sostenible en el sector turístic		
Matèria	Gestió d'empreses i serveis turístics	Curs	3r-4t
Tipus assignatura	Optativa	Crèdits	3 cr. ECTS
Hores presencials	30 hores	Hores de treball autònom	30 hores

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

Aprenentatge d'un procés, i com es prepara i dissenya un procés dins d'un mapa de processos d'una organització turística.

Com s'arriba a la millora continuada a les empreses turístiques a través de la gestió de la qualitat i el desenvolupament sostenible.

I finalment treballarem com es certifiquen aquestes empreses. Quines són les certificacions reconegudes internacionalment.

COMPETÈNCIES GENERALS

CG01- Valorar l'impacte social i mediambiental d'actuacions en el seu àmbit, sostenibilitat.

CG04- Tenir compromís ètic.

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

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE14- Identificar i gestionar els aspectes interns, funcions i processos operatius de les unitats de negoci turístiques

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

CONTINGUTS TEMÀTICS

1. Processos i mapa de processos.
2. Gestió de la qualitat i el desenvolupament sostenible.
3. Aplicacions de la gestió de la qualitat i el desenvolupament sostenible
4. Com es certifiquen les empreses: Auditories internes i auditories externes.

METODOLOGIA

La metodologia d'aprenentatge que es posa en pràctica en aquesta assignatura està formada per diversos elements clau que, de forma complementària, aconseguen els objectius definits anteriorment.

A continuació es concreten algunes metodologies a utilitzar de forma general, sense que aquesta proposta limiti la utilització d'altres que es vegin com a necessàries:

1. Mètode expositiu o lliçó magistral: Transmetre coneixements i activar processos cognitius a l'estudiant.
2. Estudi de casos: adquisició d'aprenentatges mitjançant anàlisis de casos reals o simulats.
3. Resolució d'exercicis: Exercitar, assajar i posar en pràctica els coneixements previs.
4. Aprenentatge orientat a projectes: realització d'un projecte per resoldre un problema, aplicant habilitats i coneixements adquirits.
5. Aprenentatge cooperatiu: Desenvolupar aprenentatges actius i significatius de forma cooperativa.
6. Debats, diàleg i reflexió: Desenvolupar l'esperit crític i expressant les opinions pròpies.

SISTEMES D'AVUACIÓ

L'avaluació és el procés de valoració del grau d'assoliment dels aprenentatges per part de l'estudiant en relació a les competències pròpies d'aquesta assignatura.

En aquest sentit l'estudiant podrà optar per ésser avaluat de forma continuada durant el curs o mitjançant una avaluació única al final del període establert.

Avaluació Continuada: consisteix en la valoració del procés d'ensenyament-aprenentatge a partir del seguiment continuat durant el curs del treball que realitza l'estudiant i dels aprenentatges que incorpora. Una persona que hagi optat per a seguir aquest tipus d'avaluació no podrà canviar a l'avaluació única.

Avaluació Única: consisteix en la valoració d'aquest procés al final del període establert, per a tot aquell estudiant que, per raons justificades, no pot assistir regularment a les classes presencials. Aquesta valoració es realitza a partir de les evidències que aquesta assignatura té dissenyades a aquests efectes.

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.

Sistemes d'avaluació	Continuada	Única
Activitats individuals		40%
Activitats grupals i individuals	60 %	
Prova escrita individual final	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.

En determinades ocasions si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, pot tenir l'opció de seguir un procés de reavaluació, oferint-li la possibilitat de demostrar novament la seva capacitat en l'assoliment de les competències associades. Per poder optar en aquest procés de reavaluació és imprescindible haver assolit una qualificació de "4" en la Prova Escrita Individual Final.

En aquesta situació la màxima qualificació a la que es podrà optar és un "5" de nota final de l'Assignatura

FONTS D'INFORMACIÓ BÀSICA

Sloan, Legrand and Chen (2009). Sustainability in the hospitality industry. Principles of Sustainable Operations. Butterworth & Heinemann.

EMAS (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) : http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

ISOTOOLS: ISO 9001 norm, ISO 14001 norm, ICTE HOTELS NORM

COMMUNICATION FROM THE COMMISSION EUROPE 2020

A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. By Durao Barroso.

Daub, C.H. & Ergenziner, R. (2005) Enabling sustainable management through

a new multi-disciplinary concept of customer satisfaction. European Journal of marketing. 39(9/10), 998-1015.

TIMOTHY L.G. LOCKYER.,(2007) The International hotel industry, Sustainable management

Up date references:

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/index_en.htm

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm

Great examples:

<http://www.nordic-ecolabel.org/>

<http://www.scandichotels.com/settings/Side-foot/About-us-Container/Responsible-living/>

<http://wilderness-society.org/>

www.exchange2improve.com : developing excellent social enterprises

www.efqm.org/the-efqm-excellence-model