

Codi- Assignatura	580011 – Gestió d'experiències		
Matèria	Gestió del producte		
Tipus assignatura	Optativa de especialitat en direcció hotelera i en restauració	Crèdits	3 cr. ECTS
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.

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

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.

SISTEMES D'AVALUACIÓ

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

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

Avaluació Continuada: consisteix en la valoració de procés d'ensenyament-aprenentatge a partir del seguiment continuat durant el curs del treball fet per l'alumne i dels aprenentatges que incorpora. Per a poder optar a ser avaluat en aquesta modalitat, farà falta assistir a un mínim del 80% de les classes presencials.

Avaluació Única: consisteix en la valoració d'aquest procés al final del període establert per a aquells estudiants que, per raons justificades, no hagin pogut assistir regularment a les classes presencials. Aquesta valoració es realitza a partir de les proves que aquesta assignatura té assignades per a aquesta modalitat.

Sistemes d'avaluació	Continuada	Única
Treballs realitzats per l'estudiant	60 %	40 %
Prova escrita final	40 %	60 %

Reavaluació de l'assignatura

En el cas que l'estudiant no assolixi els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, té l'opció de seguir un procés de reavaluació que ofereix la possibilitat de demostrar novament la seva capacitat per a adquirir les competències associades a aquesta 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.

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.