



<b>Codi - Assignatura</b>	<b>063407 - Qualitat, seguretat i medi ambient en hoteleria</b>				
<b>Tipus</b>	Optativa de menció		<b>Curs</b>	3r	
<b>Bloc Temàtic</b>	Hoteleria		<b>Crèdits</b>	3 ECTS	
<b>Docent responsable de l'assignatura</b>					
<b>Presencial</b>	30 hores	<b>Dirigit</b>	20 hores	<b>Autònom</b>	25 hores

## BREU DESCRIPCIÓ

Les auditories de qualitat són cada vegada més importants i es té més present en el sector turístic. Tanmateix, el medi ambient i la sostenibilitat estan sent punts claus a tenir presents en el món actual quan decidim viatjar. Cada vegada es busca, per part del sector, ser més conscients de la sostenibilitat per a poder garantir que protegim entre tots el medi ambient.

L'alumnat al llarg d'aquests mòduls podrà endinsar-se en el món de l'auditoria hotelera, la sostenibilitat i el medi ambient. Coneixerà de primera mà, per part d'experts, com es gestiona el departament de qualitat i quines són les últimes tendències del sector. Així doncs, podrà posar en pràctica el seu pensament crític per a definir i millorar el sector..

## COMPETÈNCIES BÀSIQUES

CB02- Que els estudiants sàpiguen 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 GENERALS

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



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grau de Turisme  
Curs 2024/25

## 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.

## RESULTATS D'APRENTATGE

---

1. Conèixer les diferents variables que poden influir en la creació de l'estructura organitzativa d'un establiment turístic.
2. Identificar Sistemes de Gestió de la Qualitat i Mediambientals més importants aplicables a empreses d'allotjament turístic.
3. Conèixer les principals tendències, dinàmiques, paradigmes i conflictes observats en l'evolució de l'activitat hotelera

## CONTINGUTS TEMÀTICS

---

1. Introducció a la qualitat
  - 1.1. Definicions
  - 1.2. Orígens i evolució (certificacions)
  - 1.3. Les dimensions
2. Gestió de qualitat
  - 2.1. Política de qualitat
  - 2.2. Gestió de qualitat
  - 2.3. Auditories de qualitat
3. La seguretat com a component del procés de qualitat
  - 3.1. Protecció de Riscos Laborals
  - 3.2. Recursos humans
  - 3.3. Sistema i legislació
4. Sostenibilitat
  - 4.1. Introducció
  - 4.2. Certificacions
  - 4.3. Gestió de costos i consums
  - 4.4. Les 5 R
  - 4.5. Petjada de Carboni
  - 4.6. ODS
  - 4.7. Internes, Externes i Stakeholders
  - 4.8. Polítiques RSC
  - 4.9. Informe de sostenibilitat
5. El diagnòstic de qualitat



- 5.1. Qualitat/Auditoria Interna
- 5.2. Qualitat/Auditoria Externa
- 6. El Sistema de Planificació i control
  - 6.1. Planificació
  - 6.2. Sistema de control en el desenvolupament

## ACTIVITATS FORMATIVES

---

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen un ampli ventall d'accions diferents a fi de donar resposta a l'assoliment de les competències assignades, i que impliquen el desenvolupament de diferents tipus de capacitats referides a l'aprenentatge de processos i aplicabilitat d'actituds dins de l'entorn de les organitzacions a partir de les activitats següents:

- Classes d'exposició
- Estudis de casos
- Debat dirigit
- Aprenentatge a base de problemes
- Visites externes

## SISTEMA D'AVALUACIÓ

---

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 a 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.

La planificació de les activitats d'avaluació serà pública pels estudiants des de la data d'inici de l'assignatura.

Activitats	Tipus	Continuada	Única	Setmana d'entrega
Anàlisi departament i processos	Grupal/Individual	15%	10%	2ª setmana
Memòria de sostenibilitat	Grupal/Individual	15%	10%	3ª setmana
Anàlisi comparatiu d'auditories de qualitat	Grupal/Individual	15%	10%	13ª setmana
Control d'un departament de qualitat d'un hotel i pla d'acció	Grupal/Individual	15%	10%	15ª setmana
Examen Final	Individual	40%	60%	Setmana d'examen
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Per aprovar l'assignatura és requisit indispensable haver obtingut una nota final mínima de "5", sempre i quan l'estudiant hagi realitzat la/es prova/es individual/s establerta/es a l'assignatura. Aquesta/es prova/es o treball/s final/s han d'estar qualificades amb un mínim de "4" per a poder calcular la mitjana de totes les activitats d'avaluació realitzades durant el curs.

### **Revisió i Revaluació 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 revaluació d'assignatura serà imprescindible haver obtingut una qualificació final de l'assignatura entre "4-4,9", i haver-se presentat a la/es prova/es o treball/s final/s individual/s del curs.

El procés de revaluació només implicarà modificació de l'acta de qualificació final en el cas que la nova prova d'avaluació sigui aprovada i, en qualsevol cas, la qualificació màxima serà de "5". Aquesta qualificació farà mitjana amb la resta de qualificacions de les activitats d'avaluació que hagi realitzat l'estudiant durant el període lectiu corresponent, tenint en compte els percentatges establerts en cada assignatura, configurant la nota final de l'assignatura.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grau de Turisme  
Curs 2024/25

## FONTS D'INFORMACIÓ

---

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).