Universitat de Girona
Fundació UdG: Innovació i Formació

# Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient en Allotjaments Turístics

**1a Edició**
**Codi:** 184088
**Tipologia:** Curs d'especialització
**Crèdits:** 5.00
**Idioma:** Català
**Data d'inici:** 13/03/2019
**Data darrera sessió presencial:** 28/03/2019
**Data de finalització:** 28/03/2019

**Horari:** De dilluns a dijous de 17 a 21 h
**Lloc de realització:** Parc Científic i Tecnològic de la UdG (Girona)
**Places:** 10

## Preus i descomptes

**Preu:** 435 €

**10% de descompte per l'Associació d'Hostaleria Turisme i Restauració de Girona.**
391,50€ (150 € preinscripció + 241,50 € Matrícula)

**10% de descompte per l'Associació Turística d'Apartaments Costa Brava Girona.**
391,50€ (150 € preinscripció + 241,50 € Matrícula)

**10% de descompte per lAsociació de Càmpings de Girona.**
391,50€ (150 € preinscripció + 241,50 € Matrícula)

**10% de descompte per empreses que matriculin 2 o 3 treballadors dins d'un mateix curs (el mateix curs acadèmica).**
391,50€ (150 € preinscripció + 241,50 € Matrícula)

**10% de descompte pels membre de la Unió d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme Costa Brava Centre.**
391,50€ (150 € preinscripció + 241,50 € Matrícula)

## Sessions Informatives

| | Data | Hora | Lloc |
|---|---|---|---|
| Sessió informativa 1 | 11/06/2018 | 18:00 | Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 4-5 |
| Sessió informativa 2 | 24/09/2018 | 18:00 | Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 5 |

# Raons per fer el curs

- Aprenentatge basat en competències: l'objectiu del programa és reunir i consolidar els coneixements i les experiències que et permetin ser un excel·lent gestor de la qualitat i el medi ambient, en el marc de l'administració i direcció d'empreses d'allotjament turístic.
- Metodologia pràctica: els continguts exposats a l'aula es treballen en sessions pràctiques on aprendràs a resoldre les problemàtiques reals del sector i a prendre decisions estratègiques i operatives.
- Formació impartida per professionals qualificats: aprendràs de la mà de la Violant Blanco, que aportarà la seva formació i, sobretot, la seva experiència en cadascuna de les àrees d'estudi.

# Presentació

El gestor de qualitat i medi ambient d'un establiment d'allotjament és el responsable d'implementar i revisar sistemes de qualitat i medi ambient per tal de verificar l'adequació dels serveis de l'hotel als estàndards fixats per la Direcció General; també verifica el compliment de les normatives de seguretat i higiene requerides als establiments d'allotjament a partir de diverses tècniques de mostreig i recollida de dades.

En aquest curs, que s'emmarca en el programa del Màster en Administració i Direcció d'Allotjaments Turístics de la Fundació UdG: Innovació i Formació, s'estudiaran les principals certificacions de qualitat i les normatives del sector i es proporcionaran les eines necessàries per establir un sistema de qualitat i medi ambient propi en els establiments d'allotjament turístic.

# Objectius

- Conèixer les normes reconegudes i oficials i els procediments per obtenir els certificats de qualitat i ambientals. Entendre que els sistemes de gestió són molt més que l'obtenció d'un segell o una marca, i que es tracta de veritables metodologies per centrar-se en la satisfacció del client i aconseguir la millora continuada tant de les organitzacions com dels professionals que hi treballen.
- Conèixer les normatives legals vigents aplicables a un establiment d'allotjament turístic i entendre que, per assolir el desenvolupament i la implantació d'un sistema de gestió, cal, en primer lloc, analitzar si l'allotjament turístic compleix la legalitat. El compliment de les normes legals és la base per començar a dissenyar un sistema de gestió per a l'organització.
- La millora contínua és l'objectiu principal en els sistemes de gestió. Conèixer els processos de millora contínua i les eines de gestió que promouen l'anàlisi i l'avaluació contínua sobre la qual poder definir projectes i accions de millora.
- Els nous enfocaments dels sistemes de gestió de qualitat obliguen a desenvolupar eines per controlar i prevenir efectes no desitjats en els productes i en els serveis. També obliguen a considerar l'adequació i coherència de l'estratègia de l'organització per assolir la millora contínua. En la vessant positiva, obliguen a definir les oportunitats de l'empresa sobre les quals potenciar els punts forts i fer pivotar les millores per diferenciar-se i ser competitiu.

# Sortides professionals

- Responsable de qualitat i medi ambient en empreses d'allotjament turístic.
- Serveis de consultoria en l'àmbit de la gestió de la qualitat i el medi ambient per a empreses d'allotjament turístic.

# A qui s' adreça

- Graduats/des del Grau o Diplomatura en Turisme amb motivació per esdevenir gestors d'Allotjaments Turístic.
- Graduats/des d'altres graus universitaris que es vulguin especialitzar en l'àmbit del Màrqueting i la Comunicació en Allotjaments Turístics.
- Professionals del sector amb la intenció de millorar els seus coneixements, desenvolupar noves aptituds i tenir noves experiències professionals.

# Requisits d'admisió

Formació universitària en Turisme i/o Direcció d'Allotjaments Turístics o similars, o bé experiència professional acreditada en aquest àmbit.

# Pla d'estudis

## Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient en Allotjaments Turístics

En aquesta assignatura s'estudiaran les principals certificacions de qualitat i les normatives del sector i es proporcionaran les eines necessàries per establir un sistema de qualitat i medi ambient propi als establiments d'allotjament turístic.

- **Els Sistemes de Gestió de Qualitat i Ambientals com a una eina de treball.**
- **Gestió dels aspectes legals en un establiment d'allotjament turístic.**
- **La millora contínua.**
- **Avaluació de riscos i oportunitats.**
- **Gestió sobre la base de processos i indicadors.**
- **Selecció d'objectius.**
- **Disseny i desenvolupament d'un quadre de comandament.**
- **La comunicació.**
- **L'auditoria interna com a eina principal per a l'avaluació del desenvolupament del sistema de gestió.**

Guia docent

**Competencies**

- Conèixer les normes reconegudes i oficials i els procediments per obtenir els certificats de qualitat i ambientals. Però alhora entendre que els sistemes de gestió són molt més que l'obtenció d'un segell o una marca i que es tracta de veritables metodologies per enfocar-se cap a la satisfacció del client i aconseguir la millora continuada tant de les organitzacions i com la dels professionals que hi treballen.
- Conèixer les normatives legals vigents aplicables a un establiment d'allotjament turístic i entendre que per assolir el desenvolupament i implantació d'un sistema de gestió, cal en primer lloc, analitzar si l'allotjament turístic compleix amb la legalitat. El compliment de les normes legals és la base des d'on començar a dissenyar un sistema de gestió per a l'organització.
- La millora contínua és l'objectiu principal en els sistemes de gestió. Es tracta de la finalitat a assolir en últim terme per les empreses. Conèixer els processos de millora continua i les eines de gestió que promouen l'anàlisi i l'avaluació contínua sobre la qual definir projectes i accions de millora.
- Els nous enfocaments dels sistemes de gestió de qualitat obliguen a desenvolupar eines per controlar i prevenir efectes no desitjats en els productes i en els serveis oferts. També obliguen a considerar l'adequació i coherència de l'estratègia de l'organització per assolir la millora continua. En el vessant positiu obliguen a definir les oportunitats de l'empresa sobre les quals potenciar els punts forts i fer pivotar les millores per diferenciar-se i ser competitiu.
- Visionar l'organització d'acord amb processos de treball i saber definir les eines de mesura (indicadors) per tal d'obtenir informació sobre punts febles sobre els quals millorar els processos i en definitiva els productes – serveis.
- El quadre de comandament és l'eina de la direcció per tal de poder mesurar i fer seguiment dels projectes o accions de millora engegats. A més a més, ha de ser la guia per tal de comunicar els objectius de millora a responsables i empleats (permet unir esforços en la direcció adequada). Aprendre a dissenyar i desenvolupar el quadre de comandament d'una organització actual i per a tots els processos de treball.
- Definició i desenvolupament d'eines per fomentar la comunicació interna amb l'objectiu d'implicar a tota l'organització en la cultura de la qualitat i el respecte ambiental. Conèixer i definir les parts d'interès, entre elles el client i desenvolupar un sistema de comunicació externa que promogui la retroalimentació de forma continuada.
- Conèixer la metodologia per fer auditories internes de tots els processos de treball. Donar a conèixer les pautes per auditar també instal·lacions i serveis en un establiment d'allotjament turístic. Entendre que es tracta d'una eina molt eficaç per detectar possibles oportunitats de millora i que cal enfocar-les amb un esperit constructiu.

**Bibliografia**


- Casadesús, M., Heras, I., i Merino, J. (2005). Calidad pràctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad. Prentice-Hall Financial Times. Madrid.
- Cuatrecases, LL. (1999). Gestión integral de la calidad. Gestión 2000. Bareclona.
- Dale, B. (2003). Managing quality. Malden: Blackwell.
- Generalitat de Catalunya (2000). "Guia pràctica per a la implantació d'un sistema de gestió medi ambiental, Col·lecció Manuals de Gestió núm. 2, Departament de Medi Ambient, Barcelona.
- Global Reporting Iniciative. (2006). Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

- Grima, P. i Tort-Martorell, J. (1995). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Díaz de Santos, Madrid.
- Julía, M. et al. (2002). Gestión de la Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración. Pentice Hall, Madrid.
- Muñiz, D. (2016): La gestió de la qualitat en el turisme.
- Santomà, R. (2008). Aspectos de la gestión en la calidad de Servicio. Una aplicación de concept mapping al caso de las cadenes hoteleres en España.
- Sroufe, R., i Sarkis, Joseph. (2007): Strategic sustainability: the State of art in corporate environmental management Systems. Sheffield: Greenleaf.
- Valdes, L. (2003). Experiencias públicas y privades en el desarrollo de un modelo de turismo sostenible. Fundación Universitaria de Oviedo, Oviedo.
- Wearing, S. (1999). Ecotourism: impacts, potentials and possibilities. Oxford, Butterworth-Heinemann.


---

# Titulació

Curs d'Especialització en Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient en Allotjaments Turístics per la Fundació UdG: Innovació i Formació

# Metodologia

Es dedicarà el 50% de les sessions lectives als conceptes teòrics rellevants de cada temàtica, i l'altre 50 %, a l'estudi de casos pràctics reals.

# Sistema avaluació

• Assistència mínima al 80% a les sessions lectives.
• Resolució de casos pràctics avaluables a l'aula i de forma autònoma.

# Finançament

**Finançament bancari**

Els estudiants matriculats poden finançar el pagament de la matrícula en quotes.

La Fundació ha establert convenis amb condicions preferents pels seus alumnes amb les següents entitats:

– Sabadell Consumer
– CaixaBank
– Banc Santander

# Quadre docent

## Direcció

**Yassine Bouallala**
Graduat en Turisme. Màster en Economia d'Empresa i Integració Econòmica Europea per la Universitat de Girona. Professor associat a la Facultat de Turisme de la UdG en els estudis de grau i de màster i director general del Torremirona Relais Hotel Golf & Spa. Anteriorment havia estat director general de dos establiments de quatre estrelles de referència a la Costa Brava.

---

**Jordi Comas Trayter**
Format a la Universitat de Girona en Ciències Econòmiques, és també doctor i professor a la Facultat de Turisme d'aquesta mateixa universitat. Director de l'Institut de Recerca en Turisme de la Universitat de Girona (INSETUR). Prèviament havia estat coordinador del Màster en Planificació i Direcció del Turisme d'aquesta mateixa Facultat. Amb un gran bagatge en el sector econòmic, ha desenvolupat la seva carrera professional en diverses empreses de la província de Girona en diferents sectors.

---

## Coordinació

**Isaac Coll Paronella**

Diplomat en Ciències Polítiques i de l'Administració. Màster en Treball, Relacions Laborals i Recursos Humans a la Universitat de Girona. Actualment és el responsable de l'Àrea d'Administració, Recursos Humans i Compres de *Torremirona Relais Hotel Golf & Spa* i Consultor especialista en Recursos Humans, Administració i Finances a *Costa Brava Consulting Group*.

---

**Pedro García Troya**

Graduat en Turisme per la Universitat de Girona. Amb experiència prèvia com a Assistent de Direcció i als departaments de F*ront desk* i G*uest relations* en establiments hotelers de 4 i 5 estrelles de la Costa Brava i les Illes Canàries. Actualment és Consultor especialista en Gestió de Costos, Control d'Empreses, Hostaleria i Turisme a *Costa Brava Consulting Group*.

---

## Professorat

**Violant Blanco**

Llicenciada en Dret a la Universitat Pompeu Fabra i especialitzada en dret públic i gestió administrativa. Emprenedora, dirigeix un projecte propi de consultoria turística: CRITERIS. Reconeguda especialista en sistemes de gestió de qualitat i medi ambient per les empreses del sector dels allotjaments turístics i destinacions turístiques. Anteriorment havia estat directora de consultoria del Grup Costa Brava Centre i delegada de l'Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) a Costa Brava Centre-Girona.

---

*La direcció es reserva el dret de modificar l'equip docent, si fos necessari, per garantir el nivell de qualitat i categoria professional.

# Entitats col·laboradores

## Unió d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme Costa Brava Centre

Unió d'Empresaris d'Hostaleria i Turisme
COSTA BRAVA CENTRE

---

## Associació de Càmpings de Girona

Campings in Girona
Costa Brava Pirineus

---

## Associació d'Hostaleria Girona

ASSOCIACIO D'HOSTALERIA GIRONA

---

## Associació Turística Apartaments

ASSOCIACIÓ TURÍSTICA APARTAMENTS
COSTA BRAVA PIRINEU DE GIRONA

---

# Entitats promotores

Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació

Universitat de Girona
**Fundació UdG:**
**Innovació i Formació**

# Gestió de la Qualitat i el Medi Ambient en Allotjaments Turístics

**Inici curs**: 13/03/2019
**Data darrera sessió presencial**: 28/03/2019
**Fi curs**: 28/03/2019
**Data tancament acta avaluació**: 11/04/2019

## Sessions Informatives

| | Data | Hora | Lloc |
|---|---|---|---|
| Sessió informativa 1 | 11/06/2018 | 18:00 | Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 4-5 |
| Sessió informativa 2 | 24/09/2018 | 18:00 | Parc Científic i Tecnològic de la UdG. Edifici Giroemprèn. Aulari 5 |

## Calendari

| Data | Lloc | Inici matí | Fi matí | Inici tarda | Fi tarda |
|---|---|---|---|---|---|
| 13/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 14/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 18/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 19/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 20/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 21/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 25/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 26/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 27/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |
| 28/3/2019 | Parc Científic i Tecnològic UdG. Aula 5 | | | 17:00 | 21:00 |