

Guía Docente

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Grado en Gastronomía		
Rama de Conocimiento:	Ciencias		
Facultad/Escuela:	Derecho, Empresa y Gobierno		
Asignatura:	Aseguramiento de la Calidad del Servicio		
Tipo:	Optativa	Créditos ECTS:	6
Curso:	3	Código:	1479
Periodo docente:	Sexto semestre		
Materia:	Administración de Hoteles y Restaurantes		
Módulo:	Disciplinar		
Tipo de enseñanza:	Presencial		
Idioma:	Castellano		
Total de horas de dedicación del alumno:	150		

Equipo Docente	Correo Electrónico
José María Nieto Gómez de Salazar	jmn@cerne.org

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

El objeto de esta asignatura es el conocimiento de los sistemas de gestión de la calidad aplicables al sector de la hostelería con especial atención al sector hotelero. Abordaremos los antecedentes de la calidad, los conceptos generales de gestión de la calidad, así como cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio. Conoceremos cómo se lleva a cabo la implantación de un sistema de gestión de la calidad en el sector hotelero. Asimismo, se estudiarán las normas más aplicadas y aplicables al sector, como las normas ISO; UNE. Como complemento, se abordarán otros estándares de gestión aplicables al sector, como la gestión ambiental, la salud y seguridad, la eficiencia energética, la accesibilidad universal y la seguridad alimentaria.

OBJETIVO

Al finalizar el curso, el alumno conocerá los conceptos generales de gestión de la calidad, implementar un sistema de aseguramiento de la calidad, con respecto a los estándares más comunes. Identificar los procesos específicos y procedimientos de gestión en el sector hotelero. Sabrá cómo proceder los distintos procesos de un hotel. Conocerá de forma general las demás normas de gestión que pueden ser de aplicación a una empresa del sector hotelero. Conocerá las herramientas necesarias para la mejora continua en la gestión de los servicios hoteleros.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Los estudiantes deben conocer los procesos fundamentales de la industria hotelera, así como el entorno en el que se desarrolla el servicio. Al mismo tiempo, deben poder identificar a los actores del sector y evaluar los riesgos y oportunidades que confluyen en el sector, con la metodología que se analizará en el curso.

CONTENIDOS

CAPÍTULO 1. DEFINICIÓN DE CALIDAD. ANTECEDENTES.

- Perspectiva histórica
- ¿Qué es la calidad?
- Ocho principios de la gestión de la calidad

CAPÍTULO 2. NORMA ISO 9001/2015

1. Contexto de la organización
2. Liderazgo
3. Planificación
4. Apoyo
5. Operación
6. Evaluación del desempeño
7. Mejora.

CAPÍTULO 3. NORMA ISO 22483 HOTELES

1. Recursos humanos
2. Requisitos del servicio
3. Requisitos organización eventos
4. Actividades de Animación
5. Requisitos de seguridad y salud
6. Mantenimiento
7. Limpieza
8. Aprovisionamiento
9. Satisfacción del cliente y reporte

CAPÍTULO 4. OTRAS NORMAS ISO PARA EL SECTOR TURÍSTICO

- ISO 9001/2015 Sistemas de gestión de la calidad
- ISO 14001/2015 Sistemas de gestión medioambiental
- ISO 22000 Sistema de gestión de seguridad alimentaria
- ISO 5001 Sistemas de gestión de energía
- ISO 45001 Sistemas de seguridad y salud

ACTIVIDADES FORMATIVAS

LECCIÓN MAGISTRAL PARTICIPATIVA: A diferencia de la clase magistral clásica, en la que el peso de la docencia recae sobre

el docente, en la lección magistral participativa buscamos que el alumno pase de una actitud pasiva a una activa, favoreciendo su participación. Para ello, es necesario que el docente realice una buena estructuración de la contenido, tener claridad de exposición y poder mantener la atención e interés del alumno.

TRABAJO AUTÓNOMO. En esta metodología el alumno toma la iniciativa con o sin la ayuda de otros. (profesores, compañeros, tutores, mentores). Es el alumno quien diagnostica sus necesidades de aprendizaje, formula su aprendizaje objetivos, identifica los recursos que necesitan para aprender, elige e implementa estrategias de aprendizaje apropiadas, y evalúa los resultados de su aprendizaje. El docente se convierte así en guía, facilitador y en fuente de información que colabora en ese trabajo autónomo. Esta metodología será de especial interés para los desarrollo de competencias relacionadas con la investigación.

TRABAJO COOPERATIVO EN GRUPOS REDUCIDOS: El número de alumnos programados en nuestro La universidad nos permite un trabajo en grupo en grupos reducidos. Slavin define el trabajo cooperativo como "estrategias de instrucción en que los alumnos se dividen en pequeños grupos y se evalúan según la productividad del grupo ", que sitúa en En juego tanto la responsabilidad individual como la interdependencia positiva, la base del trabajo en equipo profesional.

MÉTODO DE CASO: Adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos o situaciones reales de gestión. Esta activa técnica de aprendizaje, centrada en la investigación del alumno sobre un problema real y específico, ayuda al alumno a adquirir la base para un estudio inductivo. También apoyado en el uso de simuladores. Otra de las herramientas que aplicamos es flipped classroom, así como el aprendizaje basado en problemas o aprendizaje basado en proyectos.

SISTEMA DE ACCIÓN TUTORIAL: Incluye entrevistas, grupos de discusión, autoinformes e informes de seguimiento tutorial

INVESTIGACIÓN: Búsqueda de información de diversas fuentes y documentos, análisis y síntesis de datos y desarrollo.

Las actividades formativas, así como la distribución de los tiempos de trabajo, pueden verse modificadas y adaptadas en función de los distintos escenarios establecidos siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias

DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
60 horas	90 horas
ACTIVIDAD EN EL AULA - Clases Expositivas 43h - Discusión de casos 8h - Trabajos en equipo 4h - Tutorías 1h - Pruebas de evaluación 4h 4h 60h	ESTUDIO INDEPENDIENTE / FUERA DEL AULA - Estudio teórico y práctico 20h - Preparación de casos 50h - Trabajo en equipo 20h 90h

COMPETENCIAS

Competencias básicas

Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio

Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean

las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio

Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética

Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

Competencias generales

Desarrollar las competencias profesionales de humildad en el trabajo, constancia en la práctica, orden y disciplina, autocrítica objetiva y espíritu de superación

Asumir y conocer los principios del desempeño de las funciones directivas a nivel de departamento, proyecto y empresa en los sectores de hotelería y restauración

Saber trasladar la teoría y conocimientos adquiridos a realidades y acciones prácticas

Competencias específicas

Entender y saber mantenerse actualizado acerca de la realidad del entorno, necesidades, mercado y aplicaciones del sector gastronómico, hotelero y de las artes culinarias

Adquirir un dominio de la terminología internacional del mundo gastronómico en todas su facetas: técnicas culinarias, recetas, productos, elementos químicos, fenómenos y procesos biológicos y bioquímicos, tecnologías, normativas, denominaciones de origen, procesos y difusión a los medios

Familiarizarse con la realidad profesional del sector y ganar experiencia trabajando en entornos y situaciones reales y bajo normativas, exigencias y supervisión formales

Desarrollar las destrezas de comunicación interpersonal y grupal y comprender el proceso de su aplicación en el ámbito de la empresa y sus recursos humanos, en dirección general y de funciones, departamentos y proyectos en el sector

Entender el funcionamiento de la empresa como organización que crea, se esfuerza y crea valor para sus "stakeholders", siendo siempre consciente de la importancia de las dimensiones sociales y medioambientales de su actividad

Conocer y saber relacionar entre sí todas las áreas funcionales de la empresa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

•Identifica a las partes interesadas (Stakeholders), sus necesidades, y el entorno del negocio, con sus riesgos y oportunidades, amenazas y fortalezas.

•Diseña la política y planifica objetivos y acciones para la mejora continua de la calidad y la satisfacción de las necesidades del cliente.

•Identifica a las partes interesadas (Stakeholders), sus necesidades, y el entorno del negocio, con sus riesgos y oportunidades, amenazas y fortalezas.

•Analiza los diferentes departamentos de un hotel propuesto, calculando indicadores que ayuden a la toma de decisiones, buscando la calidad como único objetivo

- Diseña procedimientos de gestión para la organización a través de casos prácticos.
- Identifica a los Stakeholders, sus necesidades, y el entorno del negocio, con sus riesgos y oportunidades, amenazas y fortalezas.
- Analiza los diferentes departamentos de un hotel propuesto, calculando indicadores que ayuden a la toma de decisiones, buscando la calidad como único objetivo

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación del aprendizaje del alumno debe establecer de forma objetiva el resultado del aprendizaje del alumno en relación con la asignatura. Los criterios utilizados en la evaluación están relacionados con los distintos medios y metodologías aplicadas en el aprendizaje y cubren adecuadamente las diversas facetas del proceso de aprendizaje tanto en el presencial como en el contexto no presencial.

SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA ESTUDIANTES QUE SIGUEN Y ASISTEN A CLASES NORMALMENTE

Los criterios de evaluación y el peso porcentual de cada uno serán los siguientes:

- Pruebas escritas u orales, desarrollo, respuesta corta o tipo de prueba: Examen final 50%
- Trabajo individual y / o en grupo: 20%
- Participación en actividades y ejercicios diarios 10%
- Trabajo transversal: 10%

Para que la participación puntúe deberá recoger, a juicio del docente, características de relevancia, adecuación y contribución positiva al desarrollo de la clase.

ESTUDIANTES CON DISPENSA ACADÉMICA .

- Trabajos presentados a solicitud del profesor: 50%
- El examen final será el mismo que para los alumnos de asistencia normal: 50%

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En la convocatoria extraordinaria la evaluación será necesariamente un examen presencial escrito y la entrega de casos prácticos propuestos por el profesor.

- Examen final. Pruebas escritas u orales, desarrollo, respuesta corta o tipo de prueba: 50%
- Trabajos individuales y / o grupales: 50%

En convocatoria ordinaria es requisito sacar como mínimo un 5 en evaluación continua y en el examen final. En convocatoria extraordinaria se mantienen calificaciones y pesos de los apartados de evaluación continua y solo se podrá hacer media la calificación del examen es igual o mayor que 5.

* Los exámenes se realizarán presencialmente siempre que las Autoridades Sanitarias lo permitan.

* En el caso de que las recomendaciones sanitarias de las Autoridades nos obliguen a impartir las clases exclusivamente de forma remota, no habrá modificación de los porcentajes de evaluación.

Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a los establecido en la Normativa de Evaluación y la Normativa de Convivencia de la universidad.

El sistema de evaluación ha sido diseñado para que el alumno trabaje de forma regular y constante durante el duración de toda la asignatura. Esto implicará que, para aprobar la asignatura en una convocatoria extraordinaria, la regularidad en se tendrá en cuenta el trabajo, y el examen y demás actividades de esta convocatoria tendrán el nivel de exigencia que permite constatar que los mínimos comparables a los alcanzados por el alumno que ha trabajado a lo largo del semestre se cumplen.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Básica

- ISO 22483. TOURISM AND RELATED SERVICES. HOTELS. SERVICE REQUIREMENTS. Edc. 2020.
- Norma ISO 9001/2015. Edc. 2018

Complementaria

- Básica Puig-Durán, J.; "Certificación y Modelos de Calidad en Hostelería y Restauración", Díaz de Santos, 2006, Madrid Gestión de hoteles.
- Gestión de alojamientos. Editorial Síntesis. 2009 - Dirección de Alojamientos Turísticos. Editorial Síntesis. Septiembre 2011. Madrid.
- Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Editorial Paraninfo.2006
- Felipe Gallego, Jesús. Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI. Editorial Mcgraw Hill Interamericana.2006
- Dirección de Alojamientos Turísticos. Editorial Síntesis.2005
- Recepción y Reservas. Editorial Síntesis.
- Las claves del éxito en la nueva hostelería. Editorial Alción, S.A.2005
- Gestión de hoteles. Una nueva visión. Editorial Paraninfo.2004
- Cerra, J. y otros. Manual de recepción y atención al cliente. Editorial Síntesis.
- Gestión de producción de alojamientos y restaurantes. Editorial Síntesis. 2003
- Manual práctico de cafetería y bar. Editorial Paraninfo.2003
- Manual práctico de restaurante. Editorial Paraninfo.2002
- Hostelería y productividad. Editorial asesoría y gestión de empresas de hostelería. ASEHS.2002
- Protocolo, Relaciones Públicas y Comunicación. Editorial Síntesis.2001
- Dorado, J. A. Organización y control de empresas en hostelería y turismo. Editorial Síntesis. 1999
- Manual de auditoría de calidad para restaurantes. Editorial asesoría y gestión de empresas de hostelería. ASEHS.1997