

Qualitat en turisme

Daniel Muñoz Aguilar
Ricard Santomà Vicens
M. Jesús Martínez Argüelles
Lluís Codó Pla

PID_00239160

Material docent de la UOC

**Daniel Muñoz Aguilar**

Doctor en Ciències Econòmiques i Empresariales (1999). Autor i col·laborador en més de 20 obres didàctiques o científiques especialitzades en l'anàlisi turística. Ponent i seminarista internacional en cursos de doctorat a les universitats de Veneçuela, Mèxic i el Vietnam. Des de fa més d'una dècada, col·labora en l'àmbit docent amb la Universitat de Màlaga i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) i desenvolupa la seva activitat professional a la Diputació Provincial de Màlaga, on ha ocupat diversos llocs de responsabilitat tècnica i administrativa. Ha estat gerent de l'Associació MADCA - Pla Actuacions Estratègiques de la Província de Màlaga, responsable tècnic del Pla de dinamització turística de l'axarquia, assessor tècnic de la Cambra Oficial de Comerç de Màlaga, becari de Turisme i assessor d'Analistes Econòmics d'Andalusia (Servei d'Estudis d'UNICAJA).

**Ricard Santomà Vicens**

Doctor en Administració d'Empreses per la Universitat Ramon Llull, màster en Societat de la informació i el coneixement per la Universitat Oberta de Catalunya, postgraduat en Gestió de recursos humans per la Universitat Pompeu Fabra i llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses per la Universitat de Barcelona. Subdirector i professor titular a les àrees de Gestió Estratègica i Qualitat en TSI - Turisme Sant Ignasi (ESADE - Universitat Ramon Llull). Ha estat professor convidat a l'Oxford Brookes University, al Maastricht Hotel Management School, a la Universitat de Deusto i a la Universitat Antonio Ruiz de Montoya (Perú).

**M. Jesús Martínez Argüelles**

Doctora en Administració d'Empreses per la Universitat de Barcelona i *Master in Economics* per la Universitat Pompeu Fabra. Professora dels Estudis d'Economia i Empresa de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), en la qual ha ocupat i ocupa diferents càrrecs de responsabilitat. Els seus interessos d'investigació se centren en l'estudi de la qualitat, especialment en els determinants de la qualitat en l'aprenentatge virtual (*e-learning*), i en l'anàlisi de les transformacions de la gestió i l'organització de les empreses arran de la introducció massiva de les TIC.

**Lluís Codó Pla**

Llicenciat en Comunicació Audiovisual per la UOC (Universitat Oberta de Catalunya). Postgrau per la Cornell University. School of Hotel Administration (EE. UU.) *Creating Value and Competitive Advantage in the Hospitality Industry*. Enginyeria de la Formació, per la UPC (Universitat Politècnica de Catalunya). Diplomant en Direcció d'Empreses Turístiques. Durant els darrers 20 anys ha assumit el paper d'empresari de la restauració i d'assessor d'empreses del sector de l'hostaleria. Ha participat en un gran nombre de projectes hotelers i de restauració l'objectiu dels quals era el disseny i la millora de productes i de serveis, així com també la implementació de sistemes de millora de l'experiència i la qualitat de servei en negocis d'hostaleria basats en els models de qualitat ISO, EFQM o Sistema de Calidad Turística Española (SCTE). Actualment és Soci-Director de l'empresa Horeca Solutions, amb presència a Espanya i Portugal. Com a professor associat, està vinculat a l'ISGEG, l'EUHT-Sant Pol i al BASQUE CULINARY CENTER, amb l'especialitat de gestió de processos en empreses d'hostaleria.

La revisió d'aquest material docent ha estat coordinada per la professora: Ana Isabel Jiménez Zarco (2016)

Segona edició: setembre 2016

© Daniel Muñoz Aguilar, Ricard Santomà Vicens, M. Jesús Martínez Argüelles, Lluís Codó Pla

Tots els drets reservats,

© d'aquesta edició, FUOC, 2016

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL

Dipòsit legal: B-18.706-2016

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.

Introducció

Des d'un punt de vista empresarial, la millora contínua de la qualitat constitueix un dels elements essencials per incrementar l'eficiència productiva i la competitivitat empresarial i econòmica en general. El turisme és un dels motors de l'economia mundial i espanyola en particular. Tenint en compte la transversalitat del sector turístic, perquè es produeixi una millora de la qualitat es requereix la col·laboració de tots els agents que intervenen en la creació dels serveis i productes turístics, així com en la gestió dels serveis, equipaments i instal·lacions públiques que configuren una destinació turística. Així, tots els agents són d'una forma o una altra coresponsables de les expectatives generades i dels nivells de satisfacció dels turistes, ja siguin agents privats o públics, turístics o no turístics.

El concepte de qualitat com a orientació al client s'ha assentat actualment amb fermesa en la cultura empresarial de les organitzacions més reeixides. Però la posada en pràctica d'aquesta filosofia continua sent un dels elements de la gestió que els empresaris segueixen considerant més difícils d'aconseguir. Partint d'aquesta premissa, en el primer mòdul es pretenen donar a conèixer els models de referència per a la implantació de sistemes de gestió de la qualitat que gaudeixen d'una major difusió. Partint de la guia, normalització i certificació de la qualitat que proporciona la ISO 9000, ens endinsarem en l'estudi de models més ambiciosos, que persegueixen la gestió total de la qualitat i fins i tot l'excel·lència en la gestió organitzativa. Aquests sistemes de gestió basats en models de qualitat han experimentat un avançament considerable en les últimes dècades. Així mateix aquests models de qualitat han evolucionat per satisfer les inquietuds de totes les indústries i en particular de les empreses del sector serveis.

En el segon mòdul realitzarem una anàlisi del sector turístic per entendre la seva importància i les característiques socioeconòmiques, amb la finalitat d'entendre en primer lloc els factors que afecten al desenvolupament empresarial, i en segon lloc, entendre el significat de la garantia de la qualitat en les empreses turístiques. Avui dia és habitual veure tot tipus de segells i marques de qualitat que busquen generar nivells de confiança en el consumidor final, mitjançant la comunicació al mercat d'una sèrie de garanties i estàndards concordes amb les expectatives de l'usuari objectiu.

En el tercer mòdul de l'assignatura es posa l'accent en les particularitats de la gestió de la qualitat en les empreses de serveis. La necessitat de satisfer les necessitats dels clients del sector turístic per aconseguir la seva fidelitat i com conèixer en quina mesura s'està aconseguint aquest objectiu són aspectes fonamentals sobre els quals gira aquest mòdul. En l'actualitat són milers els establiments turístics a tot el món que apliquen diferents models de gestió basats

en la qualitat. Aquests models de gestió permeten que els directius i professionals amb responsabilitats en la gestió d'un establiment turístic, siguin capaços de definir, sistematitzar i millorar els seus processos productius i de servei. Tot això s'aconsegueix a través d'un model de gestió basat en el mesurament i l'anàlisi dels indicadors de gestió de la companyia, l'aplicació d'un model de millora contínua i una correcta gestió dels recursos econòmics, humans, tecnològics i d'equipaments i infraestructures.

Finalment, el quart mòdul de l'assignatura es dedica a l'estudi dels sistemes de gestió de qualitat aplicables a les destinacions turístiques, al seu procés d'implantació i a la seva certificació, si escau. Els turistes seleccionen els llocs que desitgen visitar a partir de les seves motivacions i sobre la base de la informació i coneixements que posseeixen d'aquesta destinació turística. Des que es produeix l'arribada a un determinat lloc, la satisfacció dels turistes està condicionada tant pels nivells de qualitat de les activitats turístiques com per l'entorn i els serveis que proporciona la destinació turística. La percepció global que tenen els turistes no depèn únicament de la qualitat que proporcionen les empreses turístiques, sinó que les expectatives dels visitants es poden veure truncades per insatisfaccions sobre infraestructures i serveis públics deficients: mitjans de transports escassos, carreteres en mal estat, inseguretat ciutadana, etc.

El desenvolupament de metodologies aplicades a la gestió de la qualitat en els serveis públics ha fet que es complementin els sistemes de qualitat aplicats al sector serveis, ja sigui el prestador del servei una entitat privada o pública, atès que tots dos han d'adaptar les seves estratègies cap a la satisfacció del client. L'avançament en les metodologies de qualitat aplicades a les destinacions turístiques, així com el cada vegada més estès compromís ambiental i sostenible del territori, i la inclusió de les noves tecnologies, fan que els sistemes de gestió de la qualitat en les destinacions turístiques estiguin tenint cada vegada una major rellevància.

Continguts

Mòdul didàctic 1

La qualitat i els models de gestió de la qualitat

Ricard Santomà Vicens, M. Jesús Martínez Argüelles i Lluís Codó Pla

1. El concepte de *qualitat*: evolució i visió actual
2. La normalització i certificació de la qualitat
3. L'excel·lència en la gestió. La gestió de la qualitat total
4. La gestió per processos

Mòdul didàctic 2

La gestió de la qualitat en les empreses de serveis

Daniel Muñoz Aguilar i Lluís Codó Pla

1. Importància i característiques del sector serveis
2. Dimensions de la qualitat dels serveis turístics i el comportament del turista
3. Qualitat, satisfacció i fidelitat del client
4. Qualitat en l'empresa turística i elaboració d'un primer diagnòstic
5. Els Sistemes turístics de garantia de la qualitat

Mòdul didàctic 3

La implantació dels sistemes de qualitat en els establiments turístics

Daniel Muñoz Aguilar i Lluís Codó Pla

1. Característiques i tipologia de les activitats turístiques
2. Sistemes de gestió de qualitat aplicats pels establiments turístics
3. Procés d'implantació dels sistemes de qualitat en els establiments turístics
4. La certificació i el reconeixement dels sistemes de qualitat dels establiments turístics

Mòdul didàctic 4

La gestió de la qualitat a les destinacions turístiques

Daniel Muñoz Aguilar i Lluís Codó Pla

1. El desafiament de la gestió de la qualitat a les destinacions turístiques
2. La planificació com a instrument per a dissenyar la qualitat a les destinacions turístiques
3. La gestió turística local com a mitjà per a millorar la qualitat de les destinacions
4. El camí cap a la normalització en la gestió de la qualitat de les destinacions turístiques
5. Les destinacions turístiques intel·ligents

