



GUÍA DOCENTE 2016-2017
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

1. Denominación de la asignatura:

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

Titulación

GRADO EN TURISMO

Código

6781

2. Materia o módulo a la que pertenece la asignatura:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

3. Departamento(s) responsable(s) de la asignatura:

ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

4.a Profesor que imparte la docencia en el curso online (Si fuese impartida por mas de uno/a incluir todos/as) :

Virginia Blanco Mazagatos 947259035 vblanco@ubu.es

4.b Coordinador de la asignatura online

Virginia Blanco Mazagatos 947259035 vblanco@ubu.es

5. Curso y semestre en el que se imparte la asignatura:

3º CURSO, 6º SEMESTRE

6. Tipo de la asignatura: (Básica, obligatoria u optativa)

Optativa



7. Requisitos de formación previos para cursar la asignatura:

NO SE HAN DESCRITO

8. Número de créditos ECTS de la asignatura:

6

9. Competencias que debe adquirir el alumno/a al cursar la asignatura

T 5 Conocimientos de informática relativos al ámbito del estudio
T 6 Capacidad de Gestión de la información
T 7 Resolución de problemas
T 12 Razonamiento crítico
T 17 Motivación por la calidad
T18 Sensibilidad hacia temas medioambientales
E4 Tener una marcada orientación del servicio al cliente
E 9 Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
E16 Analizar los impactos generados por el turismo

10. Programa de la asignatura

10.1- Objetivos docentes
1.- Conocer las razones que motivan el replanteamiento de los postulados empresariales y organizativos hacia la estrategia de la calidad. 2.- Definir los conceptos básicos de estas estrategias basadas en la satisfacción del cliente y en la reordenación permanente de toda la organización hacia la mejora continua. 3.- Gestionar la calidad en una empresa, institución o destino turístico. Ser capaz de implantar y evaluar sistemas de calidad, concretamente, ISO 9001, UNE, el modelo EFQM de Excelencia y la Q del ICTE. 4.- Establecer comparaciones entre estos sistemas, definiendo los procesos necesarios para implementar actividades de medición, análisis y mejora continua.
10.2- Unidades docentes (Bloques de contenidos)
Introducción La calidad en el sector turístico



La implantación de los sistemas de calidad en los establecimientos turísticos
Del aseguramiento a la excelencia en las organizaciones turísticas.

La autorregulación de la calidad en el sector turístico español.
Autorregulación de la calidad en el sector turístico español.

Expectativas de calidad del turista.
Expectativas de calidad del turista.

Gestión por procesos y mejora continua
Gestión por procesos y mejora continua.

Factores organizativos como soporte a la gestión de calidad.
Factores organizativos como soporte a la gestión de calidad.

Herramientas de la calidad en las organizaciones turísticas.
Herramientas de la calidad en las organizaciones turísticas.

Integración del turista en la mejora de la calidad del servicio.
Integración del turista en la mejora de la calidad del servicio.

10.3- Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

González, C. González, L. Juaneda, E. y Pelegrín, J. , (2014) La calidad en las organizaciones turísticas, Paraninfo, Madrid, 978-84-283-2971-2,

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Boullón, R., (2003) La calidad turística en la pequeña y mediana empresa, Ediciones Turísticas, Buenos Aires, 9789879473221,

Cuatrecasas, Lluís, (2010) Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación, Profit, Barcelona, 978-98-929-5692-0,



11. Metodología de enseñanza y aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante:

Metodología	Competencia relacionada	Horas de trabajo
Lecturas y recensiones sobre el sector turístico	T17, T12, T6, E4	20
Lectura, comprensión y estudio de los contenidos de la asignatura	T12, E9, E4, T17, T12, E4	50
Participación colaborativa en los foros de la asignatura	T12, T17, T7	15
Realización de trabajos	E9, T6, T17, T7, E4	50
Visualización de recursos online de la materia (videos, conferencias, etc)	T17, T12, E9	15
Total		150

12. Sistemas de evaluación:

Es necesario obtener una nota mínima de un 40% en los siguientes procedimientos de evaluación para hacer la media aritmética ponderada de todas las notas:

- Realización de trabajos teórico-prácticos, recensiones de lecturas y estudios de casos.
- Prueba de evaluación final del contenido de la asignatura.

Los siguientes procedimientos de evaluación no son recuperables en segunda convocatoria, dado su carácter continuo a lo largo de la asignatura:

- Participación activa en los foros de la asignatura.
- Autoevaluación periódica del alumno a través de cuestionarios.

Procedimiento	Peso primera convocatoria	Peso segunda convocatoria
Participación activa en los foros de la asignatura (foro general y foros específicos de cada grupo de trabajo), con aportaciones relevantes y relacionadas con el contenido de la asignatura.	10 %	10 %
Autoevaluación periódica del alumno a través de pruebas de evaluación.	10 %	10 %
Realización de trabajos teórico-prácticos, recensiones de lecturas y estudios de casos.	40 %	40 %



Prueba de evaluación final del contenido de la asignatura.	40 %	40 %
Total	100 %	100 %

13. Recursos de aprendizaje y apoyo tutorial del curso online:

Plataforma Moodle
Tutoría Virtual

14. Idioma en que se imparte la asignatura online:

Español