



GUÍA DOCENTE 2013-2014
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 (Si fuese impartida por mas de uno/a incluir todos/as) :

MONTSERRAT ESPREMANS BARANDA. mespremans@ubu.es. DESPACHO
2060

4.b Coordinador de la asignatura

MONTSERRAT ESPREMANS BARANDA

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 17 Motivación por la calidad

T 18 Sensibilidad hacia los temas medioambientales

T 13 Compromiso ético

T 12 Razonamiento crítico

T 7 Resolución de problemas

T 6 Capacidad de Gestión de la información

T 5 Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio

E 6 Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación

E 16 Analizar los impactos generados por el turismo

E 25 Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas

E 7 Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-financiera de las organizaciones turísticas.

E 17 Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico



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, 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)
La calidad total La Calidad total. Principios de calidad aplicados al turismo 1. Evolución histórica de la gestión de la calidad . 2. Conceptos básicos. Principios de la calidad turística. 2. La estrategia de la calidad total. 3. Diferentes certificados de calidad: la serie ISO 9000, la Q del ICTE, modelo EFQM. 4. Los costes de la calidad. La implantación de los sistemas de calidad en los establecimientos turísticos La implantación de los sistemas de calidad en los establecimientos turísticos 1. Análisis de los diferentes modelos de sistemas de calidad. 2. Proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad en un establecimiento hotelero. 3. Sistemas de calidad en restaurantes y otros establecimientos. 4. Sistemas de Análisis Sistemas de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC).



La gestión de la calidad en los destinos turísticos

La gestión de la calidad en los destinos turísticos

1. Conceptos básicos de la calidad en los destinos turísticos
2. La planificación de la calidad en los destinos turísticos.
3. La gestión de la calidad en los destinos turísticos

Instrumentos de control y mejora de la calidad

Instrumentos de control y mejora de la calidad

1. La inspección.
2. El control estadístico del proceso.
3. Diagramas de control.
4. Otros instrumentos.

10.3- Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

ALONSO ALMEIDA, Mar; Barcos Redín, Lucía; Martín Castilla, Juan Ignacio, (aut.), (2006) Gestión de la calidad de los procesos turísticos, Síntesis, Madrid, 8497564359 ISBN-13: 9788497564359,

PUCH-DURÁN FRESCO, Jorge, (2006) Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración, Díaz de Santos, Madrid, 84-7978-749-X,

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

BOULLÓN, Roberto, (2003) La calidad turística en la pequeña y mediana empresa, Ediciones Turísticas, 9789879473221,

CUATRECASAS, Lluís, (2010) Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación, Profit, Barcelona,



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

Metodología	Competencia relacionada	Horas presenciales	Horas de trabajo	Total de horas
Clases teóricas	T17,T18,T12, T13, E16, E6	35	37	72
Clases prácticas	T5, T6, T7, E7, E25, E17	12	21	33
Realización de trabajos, informes, memorias y pruebas	T5, T7, T6, T12, E17, E7, E6	7	32	39
Lecturas y recensiones	T17,T18,T12, E6, E16	0	6	6
Total		54	96	150

12. Sistemas de evaluación:

Para ser evaluado, tanto en primera convocatoria como en segunda convocatoria, será necesario alcanzar un 40% mínimo en cada procedimiento de valuación. la convocatoria extraordinaria consiste en un examen teórico y práctico que evaluará a través de diferentes procedimientos la adquisición de todas las competencias de la asignatura.

Procedimiento	Peso primera convocatoria	Peso segunda convocatoria
Resolución de prácticas	20 %	20 %
Prueba de evaluación 1	20 %	20 %
Prueba de evaluación 2	20 %	20 %
Examen ordinario	40 %	40 %
Total	100 %	100 %



Evaluación excepcional:

En el sistema de evaluación excepcional se exigirá la entrega de trabajos y/o cuadernos de prácticas en las mismas fechas que en el sistema ordinario, para garantizar la adquisición de determinadas competencias, y la presentación a las pruebas de contenido que se establezcan. en el caso de los alumnos que participen en el programa Universitario Cantera, la calificación se determinará en función del desempeño de las tareas que les sean asignadas en el marco del programa.

13. Recursos de aprendizaje y apoyo tutorial:

PLATAFORMA MOODLE
TUTORÍA PRESENCIAL
TUTORÍA VIRTUAL

14. Calendarios y horarios:

DE ACUERDO A LO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB DEL TÍTULO

TEORÍA: LUNES 11:10 A 12:00

MIÉRCOLES 10:10 A 11:00 Y 11:10 A 12:00

PRÁCTICA: MARTES 11:10 A 12:00

15. Idioma en que se imparte:

ESPAÑOL