



GUÍA DOCENTE 2015-2016  
**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) :**

Isabel González Santamaría

**4.b Coordinador de la asignatura**

Isabel González Santamaría 947259032 iglezs@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 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)

### **Introducción**

#### **La calidad en el sector turístico**

1. Concepto de calidad. 2. Evolución de la gestión de calidad. 3. Calidad del servicio y sus dimensiones.

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

1. Modelo de la Organización Internacional para la Estandarización. 2. Modelo de excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. 3. Modelo Iberoamericano de Excelencia.

#### **La autorregulación de la calidad en el sector turístico español.**

##### **Autorregulación de la calidad en el sector turístico español.**

1. Justificación de la existencia de sistemas de autorregulación. 2. ICTE y "Q" de calidad turística. 3. SICTED y distintivo de compromiso de calidad turística. 4. Clubes de calidad. 5. Marca de producto, nombre comercial, marca colectiva y marca de garantía.

#### **Expectativas de calidad del turista.**

##### **Expectativas de calidad del turista.**

1. Expectativas. 2. Formación de las mismas. 3. Expectativas en la valoración de la calidad del servicio por el turista. 4. Su influencia en la elección del turista.

#### **Gestión por procesos y mejora continua**

##### **Gestión por procesos y mejora continua.**

1. Proceso: concepto y tipología. 2. Mapa de procesos. 3. Gestión, control y mejora. 4. Costes.

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

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

1. Cultura organizativa. 2. Gestión del cambio. 3. Liderazgo. 4. Equipos de trabajo.



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

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

1. Tormenta de ideas. 2. SIETE Herramientas. 3. Metodología de las 5S.

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

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

1. NUEVE técnicas de calidad en las organizaciones de servicios turísticos. 2. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias. 3. Cartas de servicios. 4. Las TIC aplicadas al turismo.

**10.3- Bibliografía**

**BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

CARLOS GONZÁLEZ MENORCA, (2014) LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS, PARANINFO,

**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                 | 70               | 105            |
| Clases prácticas                                      | T5, T6, T7, E7, E25, E17     | 15                 | 15               | 30             |
| Realización de trabajos, informes, memorias y pruebas | T5, T7, T6, T12, E17, E7, E6 | 4                  | 7                | 11             |
| Lecturas y recensiones                                | T17,T18,T12, E6, E16         | 0                  | 4                | 4              |
| <b>Total</b>                                          |                              | 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 evaluación. 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. Se penalizará a quienes utilicen en clase sus móviles. Se llevará recuento de la asistencia de los alumnos, penalizando ausencias sin justificar.

| <b>Procedimiento</b>    | <b>Peso<br/>primera<br/>convocatoria</b> | <b>Peso<br/>segunda<br/>convocatoria</b> |
|-------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Resolución de prácticas | 20 %                                     | 20 %                                     |
| Prueba de evaluación 1  | 20 %                                     | 20 %                                     |
| Prueba de evaluación 2  | 20 %                                     | 20 %                                     |
| Examen ordinario        | 40 %                                     | 40 %                                     |
| <b>Total</b>            | <b>100 %</b>                             | <b>100 %</b>                             |

### 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

## 15. Idioma en que se imparte:

ESPAÑOL