



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 (Si fuese impartida por mas de uno/a incluir todos/as) :

Isabel González Santamaría 947259032 iglezs@ubu.es (Despacho 2025) Monserrat Espremans Baranda mespremans@ubu.es (Despacho 2060)

4.b Coordinador de la asignatura

Monserrat Espremans Baranda mespremans@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 presenciales	Horas de trabajo	Total de horas
Clases teóricas	T17,T12, E9, E4	15	15	30
Clases prácticas	T6, T7, E9, E4	15	15	30
Realización de trabajos, informes, memorias y pruebas	T7, T6, T12, E9	20	55	75
Lecturas y recensiones	T17,T12, E9,E4	4	11	15
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 evaluación. La convocatoria extraordinaria consiste en un examen teórico (40%) y práctico (20%) y además deberán presentar los mismos trabajos, y se 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.

Procedimiento	Peso primera convocatoria	Peso segunda convocatoria
TRABAJO	40 %	40 %
Pruebas de evaluación continua (dos)	20 %	0 %
Examen ordinario	40 %	0 %
Examen extraordinario Teórico	0 %	40 %
Examen extraordinario Práctico	0 %	20 %
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

15. Idioma en que se imparte:

ESPAÑOL