



GUÍA DOCENTE 2019-2020
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; despacho 2025; 947259032; iglezs@ubu.es

4.b Coordinador de la asignatura

Virginia Blanco Mazagatos; despacho 2071; 947259035; vblanco@ubu.es

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

3º CURSO, 5º 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 13 Compromiso ético
T 17 Motivación por la calidad
T18 Sensibilidad hacia temas medioambientales
E6 Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su exploración
E7 Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas
E16 Analizar los impactos generados por el turismo
E17 Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
E25 Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructura e instalaciones turísticas
E4 Tener una marcada orientación del servicio al cliente
E9 Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas

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)
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
TEMA 1: La calidad en el sector turístico.
TEMA 2: La implantación de los sistemas de calidad en los establecimientos turísticos.
TEMA 3. La autorregulación de la calidad en el sector turístico español.
TEMA 4. Factores organizativos como soporte a la gestión de la calidad.
TEMA 5: Herramientas de la calidad en las organizaciones turísticas.
TEMA 6: Integración del turista en la mejora de la calidad del servicio.
10.3- Bibliografía
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
Alonso, M; Barcos, L. y Martín, J.I., (2006) Gestión de la calidad de los procesos turísticos., Gestión turística, Madrid, 978-84-975-6435-9,
Camisón, C; Cruz, S. y González, T., (2007) Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Pearson, Madrid, 978-84-205-4262-1,
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
Cuatrecasas, Lluís, (2010) Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación, Profit, Barcelona, 978-98-929-5692-0,
Juliá, M.; Porsche, F.; Giménez, V. y Verge, X., (2002) Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración, Prentice Hall, Madrid, 84-205-3334-3,



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, T13, T18, E16, E17, E25, E4, E9	26	42	68
Clases prácticas	T6, T7, T13,T18, E6, E16, E17, E25, E4, E9	24	15	39
Realización de trabajos, informes, memorias y pruebas	T5, T7, T6, T12, T13, T18, E6, E7, E16, E17, E25, E9	4	35	39
Lecturas y recensiones	T17,T12, T13, T18, E16, E4, E9	0	4	4
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 una prueba de evaluación teórica (40%) y otra práctica (20%) y, además, el alumno volverá a realizar los trabajos evaluados a lo largo de la asignatura.

Procedimiento	Peso primera convocatoria	Peso segunda convocatoria
Trabajos	40 %	40 %
Pruebas de evaluación continua (dos)	20 %	0 %
Prueba final ordinaria	40 %	0 %
Prueba final extraordinaria teórica	0 %	40 %
Prueba final extraordinaria práctica	0 %	20 %
Total	100 %	100 %



Evaluación excepcional:

En el sistema de evaluación excepcional se exigirá la entrega de trabajos en las mismas fechas que en el sistema ordinario, para garantizar la adquisición de determinadas competencias, y la realización de las pruebas de evaluación 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