



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 en el curso online (Si fuese impartida por mas de uno/a incluir todos/as) :

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

4.b Coordinador de la asignatura online

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 de trabajo
Lecturas y reseñas sobre el sector turístico	T17, T12, T6,T18,E6,E7, T13, E16, E4	20
Lectura, comprensión y estudio de los contenidos de la asignatura	T12,T17, T12, T18,E6,E7,E25,T13, E16, E4, E9	50
Participación colaborativa en los foros de la asignatura	T12, T17, T7,T13	15
Realización de trabajos	T6, T17, T7, T5,T18,E6,E7,E17,E25,T13,E16, E4, E9	50
Visualización de recursos online de la materia (videos, conferencias, etc)	T17, T12, T18,E6,E25, T13,E16, E9	15
Total		150

12. Sistemas de evaluación:

Para la realización de tutorías y exámenes, resulta imprescindible disponer de webcam y micrófono activados. Además, determinadas pruebas de evaluación podrán realizarse mediante videoconferencia (Skype empresarial, vinculada a la cuenta de alumno de la UBU) y/o requerir validación de identidad mediante el uso de sistemas de reconocimiento facial.

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, reseñas 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.
- Evaluación periódica del alumno a través de cuestionarios.



Procedimiento	Peso primera convocatoria	Peso segunda convocatoria
Participación activa en los foros de la asignatura, con aportaciones relevantes y relacionadas con el contenido de la asignatura.	10 %	10 %
Evaluación periódica del alumno a través de cuestionarios.	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