

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

**GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA CALIDAD EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Curso 2017/2018

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ASIGNATURA

Título/s	Grado en Gestión Hotelera y Turística	
Centro	Escuela Universitaria de Turismo "Altamira"	
Módulo / materia	Administración de Organizaciones Turísticas	
Código y denominación		Organización de Empresas Turísticas
Créditos ECTS	6	
Tipo	Obligatoria	
Curso / Cuatrimestre	2º	2º
Web		
Idioma de impartición	Español	
Modalidad de impartición	Presencial	

Departamento		
Área de conocimiento		
Grupo docente		
Profesor responsable	José Luis Antón Roldán	
Número despacho		
E-mail	jlanton@eualtamira.org	
Otros profesores		

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

No se requieren conocimientos previos

3. COMPETENCIA GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS EN LA ASIGNATURA

Competencias genéricas

	CG1 (Organizar-planificar). Capacidad de organización y planificación. Consiste en adquirir aptitudes para observar, evaluar y plantear propuestas para establecer pautas de organización y planificar actuaciones futuras de acuerdo con unos criterios preestablecidos.
	CG2 (Resolver) Capacidad para resolución de problemas. Se entiende por tal, la identificación, análisis y definición de los elementos significativos que constituyen un problema o aspecto a mejorar para resolverlo con criterio y de forma efectiva.
	CG7 (Motivar excelencia) Motivación por la calidad. Capacidad para desarrollar el trabajo y las tareas inherentes al mismo con el pensamiento orientado a hacer las cosas con la máxima calidad posible minimizando los errores, con el convencimiento de las grandes ventajas que ello reporta a las organizaciones.

Competencias específicas

	CE11. Comprender el comportamiento de las personas y los grupos de trabajo en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de recursos humanos.
	CE12. Saber tomar decisiones estratégicas, incluyendo la planificación, ejecución y control de las mismas.
	CE15. Conocer las operaciones en el ámbito de la hotelería y la restauración, así como los programas informáticos utilizados en los mismos.

Resultados de aprendizaje de la asignatura	
	Identificar la problemática del área de operaciones de una empresa turística en el entorno actual.
	Desarrollar habilidades en la gestión de la calidad de los servicios y productos turísticos, como herramientas competitivas clave. Ser capaz de proponer un sistema de gestión de calidad sólido.
	Identificar las decisiones relevantes en el ámbito operativo de la empresa turística.

4. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Se pretende que los estudiantes tengan conocimiento de diferentes aspectos relacionados con la gestión de la producción y de la calidad en turismo y hotelería:

- Adquirir una visión global de la gestión de la producción en establecimientos hoteleros.
- Valorar la importancia de la gestión de la calidad en las empresas turísticas.
- Desarrollar los conocimientos necesarios para el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad en el sector turístico, con especial incidencia en hotelería.

5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES	
ACTIVIDADES	HORAS DE LA ASIGNATURA
ACTIVIDADES PRESENCIALES	
HORAS DE CLASE (A)	
• Teoría (TE)	35
• Prácticas en Aula (PA)	25
• Prácticas de Laboratorio (PL)	
• Prácticas Clínicas (PC)	
Subtotal horas de clase	60
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	2,5
• Evaluación (EV)	2,5
Subtotal actividades de seguimiento	5
Total actividades presenciales (A+B)	65
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
• Trabajo en Grupo (TG)	42,5
• Trabajo Autónomo (TA)	42,5
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	
Total actividades no presenciales	85
HORAS TOTALES	150

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

CONTENIDOS	Semanas de impartición	TE	PA	PL	PC	TU	EV	TG	TA	TU- NP	EV- NP
BLOQUE TEMÁTICO 1:											
Tema 1: La producción en las empresas turísticas.											
Tema 2: Calidad: Concepto y evolución.											
Tema 3: Conceptos básicos y filosofía de la Calidad total.											
Tema 4: Los costes en la calidad.											
BLOQUE TEMÁTICO 2:											
Tema 5: Calidad de servicio y atención al cliente.											
Tema 6: Técnicas para la Gestión de la Calidad Total.											
Tema 7: Normalización, certificación y Familia de las Normas EN/ISO de la serie 9000.											
Tema 8: Aspectos clave de un sistema de calidad y Normas específicas.											
TOTAL DE HORAS											

Esta organización tiene carácter orientativo.

7. MÉTODOS DE EVALUACIÓN	
Breve descripción *	
Tipología*	Examen final
Actividad de evaluación final*	SI
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	50%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	4 sobre 10
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria extraordinaria de septiembre
Duración estimada de la actividad	1 a 2 horas
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el cuatrimestre
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

Breve descripción *	
Tipología*	Seguimiento
Actividad de evaluación final*	SI
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	50%
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	0
Actividad recuperable*	SI
Condiciones de la recuperación	Un único examen en la convocatoria de septiembre
Duración estimada de la actividad	1 a 2 horas
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el cuatrimestre
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

8. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

BAYÓN MARINÉ, F. Y MARTÍN ROJO, I. (2004): Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico. Síntesis.

JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002): Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración. Ed. Prentice Hall.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

BADIA, A. (2002): Calidad: Modelo ISO 9001 Versión 2000. Ed. Deusto.

BIOSCA, D. (2000): La calidad en la hostelería. 1000 detalles a cuidar. Ed. Educativ.

BLANCO, A. (2001): Atención al cliente. Ed. Pirámide.

CAMISÓN, C. (1997): Los costes totales de la calidad: un estudio de la empresa hotelera. Ed. Cívitas.

COOPERS & LYBRAND (1994): Manual de calidad en el turismo. Ed. Editur.

CUATRECASAS, L. (2001): Gestión integral de la calidad. Implantación, Control y Certificación. Ed. Gestión 2.000.

GALGANO, A. (1993): Calidad total. Ed. Díaz de Santos.

GALGANO, A. (1995): Los 7 instrumentos de la calidad total. Ed. Díaz de Santos.

GARCÍA, E. (2001): La calidad del servicio en los hoteles de sol y playa. Ed. Síntesis.

GÓMEZ, F. (2002): Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2000. Ed. FC.

HOROVIZT, J. (1993): La calidad del servicio. Ed. McGraw-Hill.

LLORÉNS, F.J.; FUENTES, M. M. (2000): Calidad total. Fundamentos e implantación. Ed. Pirámide.

PÉREZ, J.A. (1994): Gestión de la calidad empresarial: calidad servicios y atención al público. Ed. Esic.

SENLE, A.; BRAVO, O. (1995): ISO 9000 en la práctica. La calidad en el sector turístico. Ed. Gestión 2.000.

SENLE, A.; MARTINEZ, E.; MARTINEZ, N. (2001): ISO 9000-2000. Calidad en los servicios. Ed. Gestión 2.000.

VILAR, J.F. (1998): Las 7 nuevas herramientas para la mejora de la calidad. Ed. FC.

ZEITHAML, V. (1993): Calidad total en la gestión de servicios. Ed. Díaz de Santos.

9. SOFTWARE

PROGRAMA/APLICACIÓN	CENTRO/PLANTA/SALA/HORARIO			

10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN INGLÉS

Competencias lingüísticas en inglés

Comprensión escrita	<input checked="" type="checkbox"/>
Comprensión oral	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>
Asignatura íntegramente escrita en inglés	<input type="checkbox"/>
Observaciones	