



GRADO EN TURISMO

3^{er} curso

Guía docente de la asignatura:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Curso 2017/2018

1. DATOS GENERALES

ASIGNATURA:	GESTIÓN DE LA CALIDAD						
MÓDULO:	8. INTENSIFICACION						
MATERIA:	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS						
TIPO	OPTATIVA	Nº CRÉDITOS ECTS		6			
CURSO	3º	SEMESTRE		2º			
PROFESORES	JOSÉ LUIS ANTÓN ROLDÁN	e-mail: jlanton@eualtamira.org					
CONOCIMIENTOS PREVIOS	Organización de Empresas. Conocimientos básicos de Excel						
IDIOMA DE IMPARTICIÓN	ESPAÑOL						
HORAS PRESENCIALES	MAGISTRALES	HPM	21	HORAS NO PRESENCIALES	TUTORIZADAS	HNPT	59
	TUTORIZADAS	HPT	35		LIBRES	HNPL	35

2. JUSTIFICACIÓN

La calidad se ha constituido en uno de los principales objetivos empresariales afectando también a las organizaciones de servicios, destacando como una parte fundamental en la asignatura la calidad de servicio y atención al cliente, imprescindible hoy día para todo profesional relacionado con el turismo.

3. OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa, con especial incidencia en el sector turístico.

4. COMPETENCIAS

GENÉRICAS

- Pensamiento Analítico
- Pensamiento Sistémico
- Resolución de problemas
- Uso de la TIC
- Orientación a la Calidad.

ESPECÍFICAS

- Desarrollar habilidades y técnicas de comunicación en el ámbito de organizaciones turísticas.
- Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de organizaciones turísticas.
- Conocer, los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación y las oportunidades que se derivan para el sector privado.
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

BLOQUE TEMÁTICO 1: INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA TURÍSTICA					
CONTENIDOS TEÓRICOS	HPM	HPT	HNPT	HNPL	SEMANAS
TEMA 1: CALIDAD: CONCEPTO Y EVOLUCIÓN	3	2	1	2	21-22
1.1. La importancia de la calidad. 1.2. Orígenes y evolución de la calidad. 1.3. Concepto de calidad. 1.4. Las dimensiones de la calidad. 1.5. Los efectos de la calidad. 1.6. La calidad en el servicio turístico.					
TEMA 2: CONCEPTOS BÁSICOS Y FILOSOFÍA DE LA CALIDAD TOTAL.	2	1	1	2	23
2.1. Calidad total: Concepto y fundamentos. 2.2. Los gurús de la calidad. 2.3. La gestión de la calidad. 2.4. Calidad total y satisfacción del cliente. 2.5. La mejora continua. 2.6. Problemática de las empresas turísticas.					
TEMA 3: LOS COSTES EN LA CALIDAD.	3	2	1	3	24-25
3.1. Los costes de la no calidad. 3.2. Los costes de la calidad. 3.3. Costes totales de la calidad. 3.4. Diseño e implantación de un programa de costes totales de calidad en el sector turístico.					
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	HPM	HPT	HNPT	HNPL	SEMANAS
Realización de actividades del tema 1		2	6	1	22
Realización del Presenta 1		2	2	1	22-23
Realización de actividades del tema 2		2	5	1	24
Realización del Presenta 2		1	2	1	24
Realización de actividades del tema 3		2	5	2	26
Realización del Presenta 3		1	2	2	26

BLOQUE TEMÁTICO 2: SUBSISTEMA DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA					
CONTENIDOS TEÓRICOS	HPM	HPT	HNPT	HNPL	SEMANAS
TEMA 4: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.	3	1	1	3	26-27
4.1. Calidad de servicio: concepto y caracterización. 4.2. Satisfacción del cliente. 4.3. Deficiencias en la calidad de servicio. 4.4. La atención al cliente: personal, telefónica y por medios escritos. 4.5. Diseño de cuestionarios. 4.6. El modelo SERVQUAL de medición y mejora de la calidad. 4.7. Sugerencias para aumentar la satisfacción de los clientes en el sector turístico.					
TEMA 5: TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.	2	1	1	3	28-29
5.1. Tipos de técnicas. 5.2. Las siete herramientas estadísticas básicas. 5.3. Brainstorming. 5.4. Las siete herramientas para la gestión y planificación de la calidad. 5.5. Benchmarking. 5.6. QFD: Despliegue de la función de calidad.					
TEMA 6: NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD.	2		1	2	30
6.1. El aseguramiento de la calidad. 6.2. Calidad y Normalización. 6.3. Objetivos de la normalización y certificación. 6.4. Significado de empresa certificada. 6.5. Organismos de certificación. 6.6. Acreditación por sectores (cuadro comparativo).					
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	HPM	HPT	HNPT	HNPL	SEMANAS
Realización de actividades del tema 4		2	4	1	26
Realización del Presenta 4		1	2		27
Realización de actividades del tema 5		1	4	1	28
Realización del Presenta 5		2	2		29
Realización de actividades del tema 6		2	4	1	30
Realización del Presenta 6		1	1		32

BLOQUE TEMÁTICO 3: PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL					
CONTENIDOS TEÓRICOS	HPM	HPT	HNPT	HNPL	SEMANAS
TEMA 7: LA FAMILIA DE LAS NORMAS EN/ISO DE LA SERIE 9000.	2	1	1	1	32
7.1. Modelos de calidad. 7.2. Normas internacionales ISO 9001. 7.3. Requisitos de la norma UNE- EN/ISO de la serie 9000. 7.4. Condiciones básicas para el desarrollo e implantación de un sistema de calidad. 7.5. Redacción de la documentación. 7.6. Modelo Europeo EFQM de Excelencia empresarial.					
TEMA 8: ASPECTOS CLAVE DE UN SISTEMA DE CALIDAD.	2	1	1	1	33-34
8.1. Responsabilidad de la dirección. 8.2. Recursos humanos y materiales. 8.3. Estructura del sistema de calidad. 8.4. Manual de calidad. 8.5. Manual de procedimientos. 8.6. Registro de calidad.					
TEMA 9: NORMAS ESPECÍFICAS.	2	1	1	1	35-36
9.1. El Plan de Turismo Español Horizonte 2020. 9.2. Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). 9.3. Instituto para la Calidad Hotelera Española (ICHE). 9.4. Instituto para la Calidad de la Restauración Española (ICRE). 9.5. Instituto para la Calidad de las Agencias de Viajes Españolas (INCAVE).					
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	HPM	HPT	HNPT	HNPL	SEMANAS
Realización de actividades del tema 7		2	3	1	32
Realización del Presenta 7			1	1	33
Realización de actividades del tema 8		2	3	1	34
Realización del Presenta 8			2	1	34
Realización de actividades del tema 9		2	1	1	35
Realización del Presenta 9			1	1	36



6. METODOLOGÍA DOCENTE

La metodología docente consistirá en la combinación de la clase magistral y la conducción y supervisión del trabajo autónomo, junto con el análisis de casos reales de calidad de empresas turísticas.

Los conocimientos teóricos asociados a todas las unidades didácticas serán expuestos en clase por el Profesor. Siempre que el tema lo requiera, se realizarán en clase ejemplos y casos prácticos que ayuden a comprender dichos contenidos teóricos.

Se propondrán casos prácticos a resolver por el alumno: Algunas de estas actividades serán evaluables. Su nota formará parte de la evaluación continua, según se expresa en el sistema de evaluación (punto 7).

Se utilizarán diapositivas en PowerPoint para introducir los contenidos. Se utilizará el procesador de textos Word y la hoja de cálculo Excel para el análisis y resolución de los casos planteados en clase. Se aconseja traer ordenador portátil propio.

La organización docente de la asignatura, así como los materiales y actividades (tanto de aprendizaje como de evaluación) estarán actualizados en el aula virtual de la Escuela.





7. SISTEMA DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN CONTINUA (50% de la nota final) (sobre 10)	% NOTA	SEMANA
Resolución correcta de los planteamientos de los Presentas de los temas 1, 2 y 3	15	27
Prueba escrita mediante test temas 1, 2 y 3, así como cuestiones cortas sobre los trabajos	35	29
Resolución correcta de los planteamientos de los temas 4, 5 y 6 y entrega correcta de ejercicios de evaluación libre de los temas 4 y 5.	20	33
Resolución correcta de los planteamientos sobre trabajos temas 7, 8 y 9.	5	35
Monitorización de clase: Se hará un seguimiento de las actividades de aprendizaje.	25	TODAS

EXAMEN FINAL (50% de la nota)

Tipología examen final:

La nota mínima de esta evaluación final para poder promediar con la nota de curso es de 4

DETALLES:

El examen consta de dos partes: Teoría y Práctica

Parte teórica (80% de la nota del examen)

Se divide en Test (20%) y cuestiones cortas a desarrollar (80%).

Parte práctica (20% de la nota del examen)

Consiste en la resolución de supuestos parecidos a los resueltos en las actividades de aprendizaje.

RECUPERACIÓN: En la convocatoria extraordinaria de septiembre.

- Si el alumno tiene una nota de seguimiento de suspenso (<5) entonces deberá examinarse del 100% de la materia en la convocatoria de septiembre y el aprobado se otorgará a partir del 5 sobre 10.
- Si el alumno tiene una nota de seguimiento (>5) entonces el alumno conservará la nota de seguimiento, y la evaluación será equivalente a la realizada en junio, promediando su nota de seguimiento y la obtenida en examen de septiembre.



8. RECURSOS DOCENTES

APUNTES DE CLASE
Se pueden conseguir los apuntes de clase en el aula virtual, a medida que se vaya desarrollando la asignatura.
AULA VIRTUAL
En el aula virtual del Centro están disponibles tanto los contenidos teóricos, como actividades propuestas y detalle del desarrollo de la asignatura. http://www.eualtamira.otcan.es/moodle/course/view.php?id=97
BIBLIOGRAFÍA
Básica: JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002): Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración.. Ed. Prentice Hall.
Complementaria: BADIA, A. Calidad: Modelo ISO 9001 Versión 2000. Ed. Deusto. 2002 BIOSCA, D. La calidad en la hostelería. 1000 detalles a cuidar. Ed. Educativ. 2000 BLANCO, A. Atención al cliente. Ed. Pirámide. 2001 CAMISÓN, C. Los costes totales de la calidad: un estudio de la empresa hotelera. Ed. Civitas. 1997 COOPERS & LYBRAND. Manual de calidad en el turismo. Ed. Editur. 1994 CUATRECASAS, L. Gestión integral de la calidad. Implantación, Control y Certificación. Ed. Gestión 2.000. 2001 GALGANO, A. Calidad total. Ed. Díaz de Santos. 1993 GALGANO, A. Los 7 instrumentos de la calidad total. Ed. Díaz de Santos. 1995 GARCÍA, E. La calidad del servicio en los hoteles de sol y playa. Ed. Síntesis. 2001 GÓMEZ, F. Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2000. Ed. FC. 2002 HOROVIZT, J. La calidad del servicio. Ed. McGraw-Hill. 1993 LLORENS, F.J.; FUENTES, M. M. Calidad total. Fundamentos e implantación. Ed. Pirámide. 2000 PÉREZ, J.A. Gestión de la calidad empresarial: calidad servicios y atención al público. Ed. Esic. 1994 SENLE, A.; BRAVO, O. Iso 9000 en la práctica. La calidad en el sector turístico. Ed. Gestión 2.000. 1995 SENLE, A.; MARTINEZ, E.; MARTINEZ, N. ISO 9000-2000. Calidad en los servicios. Ed. Gestión 2.000. 2001 VILAR, J.F. Las 7 nuevas herramientas para la mejora de la calidad. Ed. FC. 1998 ZEITHAML, V. Calidad total en la gestión de servicios. Ed. Díaz de Santos. 1993
DIRECCIONES WEB DE INTERÉS
"Q" calidad turística: http://www.calidadturistica.es/motor.php?id_pagina=home ICTE: http://www.ict.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio Calidad y Turismo: http://www.calidadyturismo.es/dnn/CalidadTuristica.aspx AENOR – Certificación de la calidad: http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad.asp Asociación Española para la Calidad: http://www.aec.es/web/guest
SOFTWARE
BEST BUSINESS SERVICE Curso de gestión de la calidad (CD-ROM). 1998
OTROS RECURSOS
Medios audiovisuales, etc.