

GUÍADOCENTE DE LA ASIGNATURA

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

Curso 2018/2019

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	GGHT16	Organización de Empresas Turísticas
Créditos ECTS	6	
Tipo	Obligatoria	
Curso / Cuatrimestre	2º	2º
Web	Aula virtual de la EUTA	
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@euturismoaltamira.com	
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	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.
CB2	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
CB4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

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
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)	20
• Prácticas de Laboratorio (PL)	
• Prácticas Clínicas (PC)	
Subtotal horas de clase	55
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	2,5
• Evaluación (EV)	2,5
Subtotal actividades de seguimiento	5
Total actividades presenciales (A+B)	60
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
• Trabajo en Grupo (TG)	45
• Trabajo Autónomo (TA)	45
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	
Total actividades no presenciales	90
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.	21,22	5	2					5	5		
Tema 2: Calidad: Concepto y evolución.	23,24	5	2					6	6		
Tema 3: Conceptos básicos y filosofía de la Calidad total.	25,26	5	2					5	5		
Tema 4: Los costes en la calidad.	27,28	4	4			1,5	1,5	7	7		
BLOQUE TEMÁTICO 2:											
Tema 5: Calidad de servicio y atención al cliente.	29,30	4	1					6	6		
Tema 6: Técnicas para la Gestión de la Calidad Total.	31,32	4	5					5	5		
Tema 7: Normalización, certificación y Familia de las Normas EN/ISO de la serie 9000.	33,34	4	1					5	5		
Tema 8: Aspectos clave de un sistema de calidad y Normas específicas.	35,36	4	3			1	1	6	6		
TOTAL DE HORAS		35	20			2,5	2,5	45	45		

Esta organización tiene carácter orientativo.

7.1 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria ordinaria) febrero o junio

Breve descripción *

Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo y preguntas tipo test con una ponderación del 75% y contenido práctico basado en la resolución de 2 tipos de ejercicios con una ponderación del 25%.

Tipología*	Examen escrito
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	2 horas
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el cuatrimestre

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 1)	
Breve descripción *	
Presentación de trabajos siguiendo un formato condicional	
Tipología*	Trabajo individual
Actividad de evaluación final*	NO
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	7,5%
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 hora
Fecha estimada de realización*	Al finalizar el BLOQUE 1
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 2)

Breve descripción *

Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo teórico y cuestiones tipo test y contenido práctico con la resolución de un ejercicio.

Tipología*

Examen escrito

Actividad de evaluación final*

NO

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

25%

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 hora

Fecha estimada de realización*

Al finalizar el BLOQUE 1

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

* Campos obligatorios.

7.4 MÉTODOS DE EVALUACIÓN ((Prueba de Evaluación Continua 3)	
Breve descripción *	
Actividades realizadas en clase (prácticas, resolución y discusión de problemas) de los temas del Bloque 2	
Tipología*	Actividades de clase
Actividad de evaluación final*	NO
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	17,5%
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 hora
Fecha estimada de realización*	Al irse desarrollando los temas del bloque 2
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 4)	
Breve descripción *	
Tipología*	
Actividad de evaluación final*	<input type="checkbox"/>
Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*	
Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura	
Actividad recuperable*	<input type="checkbox"/>
Condiciones de la recuperación	
Duración estimada de la actividad	
Fecha estimada de realización*	
Observaciones	
Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial	

* Campos obligatorios.

7.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 5)

Breve descripción *

Tipología*

Actividad de evaluación final*

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

Actividad recuperable*

Condiciones de la recuperación

Duración estimada de la actividad

Fecha estimada de realización*

Observaciones

Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

7.7 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria extraordinaria) Septiembre

Breve descripción *

Examen de contenido teórico con cuestiones de desarrollo y preguntas tipo test con una ponderación del 80% y contenido práctico basado en la resolución de 2 tipos de ejercicios con una ponderación del 20%.

Tipología*

Examen escrito

Actividad de evaluación final*

SI

Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*

Véase el apartado de "Observaciones"

Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

5 sobre 10

Actividad recuperable*

NO

Condiciones de la recuperación

Véase el apartado de "Observaciones"

Duración estimada de la actividad

2 horas

Fecha estimada de realización*

Periodo de exámenes de Septiembre

Observaciones

Para hallar la calificación final de la asignatura se hará la media aritmética entre la NOTA DE EVALUACIÓN CONTINUA (si el alumno hubiera obtenido una calificación igual o superior a un 5 sobre 10 en este apartado en la convocatoria ordinaria) y el resultado del EXAMEN FINAL, siempre que se haya alcanzado una calificación mínima de 4/10 en el examen final.

Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

Los alumnos que hayan obtenido una calificación de menos de un 5 sobre 10 en la nota de evaluación continua en la convocatoria ordinaria serán calificados únicamente a través de su nota en el examen final de la convocatoria extraordinaria (es decir, su nota de evaluación continua no influirá en el resultado final).

Para aprobar la asignatura habrá que alcanzar una calificación global mínima de 5/10.

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.

HOROVITZ, 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 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	