UNIVERSIDAD DE SEVILLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

ESCUELA UNIV. DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
UNIV. DE SEVILLA
2 6 FEB 2002
ENTRADA Nº 437

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

DIPLOMATURA DE TURISMO

Profesor

Dr. D. Adolfo Vázquez Sánchez

Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing)

Diligencia para hacer constar que el presente programa es el depositado por el Dpto. en este Centro.

El Secretario del Centro: José Ángel Pérez López

Código Seguro De Verificación	4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Fecha	22/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Página	1/5

• OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.

- La asignatura pretende profundizar los conocimientos del alumno en relación a uno de los más pujantes enfoques de gestión empresarial que, directa o indirectamente, se halla ya presente en el día a día de una gran cantidad de organizaciones modernas, y cuyo grado de implantación dentro del tejido socioeconómico español experimentará, sin duda, un crecimiento exponencial en los próximos años.
- Concienciar a los alumnos sobre la importancia de los conceptos y los valores que conforman la Gestión de la Calidad Total, formándolos en el uso de los modelos y técnicas TQM de mayor aplicación a las organizaciones actuales.
- Capacitar a los alumnos para participar en el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa, con especial incidencia en el sector turístico.
- Contribuir a aumentar la capacidad de los alumnos para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de trabajos en equipo y la ejecución de actividades investigadoras en relación a temas de actualidad que tengan conexiones directas con los contenidos del temario de la asignatura.
- Acercar al alumno la realidad que se vive en las organizaciones actuales a través de lecturas, casos prácticos y simulaciones basadas en hechos reales vividos por empresas e instituciones públicas en su deseo de instaurar una nueva cultura basada en la mejora continua.

Código Seguro De Verificación	4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Fecha	22/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Página	2/5

• TEMARIO.

TEMA 1.- FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TEMA 2.- TRABAJO EN EQUIPO Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

TEMA 3.- NORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA. MODELOS ISO 9000: 2000

TEMA 4.- EXCELENCIA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA. MODELO EFQM: 2000

TEMA 5.- CALIDAD EN LOS SERVICIOS

TEMA 6.- CALIDAD TOTAL EN EMPRESAS DE SERVICIO: LA RECUPERACION DEL SERVICIO

TEMA 7.- APLICACIONES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESAS TURÍSTICAS

• BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- AENOR (2000): "Colección de Normas ISO del 2000: 9000, 9001 y 9004". Asociación Española de Normalización (AENOR). Diciembre. Madrid.
- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999): *Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos.*
- BERNILLON, A.; CERRUTTI, O. (1993): *Implantar y gestionar la Calidad Total.* Ed. Gestión 2000.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A. (1993): *Marketing de servicios: la calidad como meta.* Ed. Parramón.
- CEPYME (1999): Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES. CEPYME. Madrid.
- CLUB GESTIÓN DE CALIDAD (2000): "Guías de evaluación del modelo europeo de excelencia para PYMES". Madrid.
- CRIADO, F.; VÁZQUEZ, A.E. (1999): Manual de Calidad en la Gestión. Aplicaciones al ámbito universitario. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla

Código Seguro De Verificación	4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Fecha	22/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Página	3/5

- CROSBY, P. (1990): La calidad no cuesta. Ed. Cía. Editorial Continental.
- DEMING, E. (1989): Calidad, productividad y competitividad. Ed. Díaz de Santos.
- FEIGENBAUM, A. (1992): Control Total de Calidad. Ed. Cía. Editorial Continental.
- GÓMEZ, F., TEJERO, M. y VILAR, J.F. (2001): "Cómo hacer el manual de Calidad según la nueva ISO 9001: 2000". FC Editorial. Madrid.
- GRUPO INI (1992): Prontuario. Gestión de la Calidad. Grupo INI. Madrid.
- HOROVITZ, J.; PANAK, M.J. (1994): La satisfacción total del cliente. Ed. Folio.
- ISHIKAWA, K. (1990): ¿Qué es el control de calidad?. Ed. Norma.
- JAMES, P. (1997): Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Ed. Prentice Hall.
- JURAN, J.M.; GRYNA, F.M. (1997): Manual de control de calidad. Ed. McGraw-Hill.
- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2000): Calidad Total. Ed. Pirámide. Madrid.
- REY, M. (1999): "Calidad de servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos". Ceade Editorial. Sevilla.
- ROSANDER, A.C. (1994): Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios. Ed. Díaz de Santos.
- RUFINO RUS, J.I. (1995): Gestión de la calidad en las empresas de servicios. Ed. Caja San Fernando.

• Metodología

Los contenidos de la asignaturas serán abordados durante el curso utilizando la siguientes metodología docente:

1.- Clases teóricas impartidas en el horario habitual de clase por el profesor de la asignatura, apoyadas con la proyección de transparencias y documentales alusivos a las materias que, en cada caso, estén siendo tratadas.

2.- Realización individualizada y en grupo de casos prácticos expresamente diseñados para afianzar los conceptos teóricos explicados y resaltar aquellos aspectos de cada tema que pudieran implicar una mayor dificultad de comprensión para el alumno o tuvieran que ser matizados de cara a su posible uso durante el ejercicio de su futura actividad profesional.

Código Seguro De Verificación	4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Fecha	22/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Página	4/5

3.- Fomento de la utilización de los horarios de tutoría del profesor de la asignatura, para que los alumnos puedan así esclarecer las materias que hubieran quedado poco claras durante el curso, a la vez que son asesorados de manera individualizada sobre métodos y técnicas de estudio que pudieran serles de ayuda para alcanzar los objetivos perseguidos.

• Sistemas de evaluación

Los exámenes constarán de una parte *teórica* y una parte *práctica*. La parte *teórica* puede consistir en preguntas tipo test, preguntas cortas y preguntas de desarrollo, ya sean del temario de la asignatura o de algún caso práctico propuesto en el examen. La valoración de esta parte supone el 70% de la calificación definitiva. La parte *práctica* estará formada por la resolución de casos prácticos, cuya calificación representa el 30% restante de la nota final.

En las convocatorias de exámenes se comunicará oportunamente las características del mismo, siendo la calificación definitiva del examen la suma de las notas obtenidas en las dos partes arriba mencionadas.

Otros criterios adicionales de evaluación del alumno será el grado de participación del alumno a través de diferentes alternativas tales como:

- Trabajos o presentaciones individuales en clase, hasta un máximo de 1,5 puntos.
- Trabajos o presentaciones grupales diversas hasta un máximo de 1 punto.
- Resoluciones de casos, problemas, etc. En la clase hasta un máximo de 0,5 puntos.

Los criterios adicionales sólo serán de aplicación a aquellos alumnos que asistan de manera participativa y regular a las clases. La puntuación por participación del alumno se adicionará a la obtenida en el examen final.

Código Seguro De Verificación	4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Fecha	22/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/4xBN2HiLZF7xUY9gBFCv8w==	Página	5/5