Vicerrectorado de Docencia
GESTIÓN DE PROYECTOS DOCENTES

CURSO ACADÉMICO 2006

00000003233010186379E

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación: DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99) (1999)

Nombre: GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

Nombre (inglés):

Código: 1010035

Año del plan de estudio: 1999

Tipo: Obligatoria

Creditos totales (LRU/ECTS): 6,00

Créditos LRU/ECTS teóricos: 3,00

Créditos LRU/ECTS prácticos: 3,00

Curso: 3

Cuatrimestre: 2º

Ciclo: 1

Coordinador: VÁZQUEZ SÁNCHEZ, ADOLFO

DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

Nombre: Adolfo Vázquez Sánchez

Email: adolfov@us.es

Teléfono: 95.455.44.66

Dirección Web: www.us.es/euee

Nº de Despacho: nº 26 de la FEYE (4ª planta)

Nombre: Mª Carmen Díaz Fernández

Email: cardiaz@us.es

Teléfono: 95.455.61.71

Dirección Web: www.us.es/euee

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	5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Página	1/17

Nº de Despacho: nº 25 de la EUEE (1ª planta)

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

1. Descriptores:

Calidad total, Normas ISO, programas de calidad del servicio, evaluación y medida de la satisfacción.

2. Situación:

2.1 Conocimientos y destrezas previos:

Ninguno

2.2 Contexto dentro de la titulación:

Asignatura responsable de impartir los temas relacionados con la calidad en el contexto del sector turístico

2.3 Recomendaciones:

Ninguna

2.4 Adaptaciones para estudiantes con necesidades especiales (estudiantes extranjeros, estudiantes con alguna discapacidad, ...):

Si bien no tenemos recogido explícitamente en nuestro programa ninguna excepción a la norma general, no obstante, procuramos, en todo momento, adaptarnos y ser flexibles frente a cualquier necesidad que presente nuestro heterogéneo y amplio colectivo de alumnos. Eso sí, siempre dentro de unos mínimos y siempre que la normativa educativa lo permita

3. Competencias:

LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES del LIBRO BLANCO DE TURISMO en las que fundamentamos nuestra metodología docente son las siguentes:

A) INSTRUMENTALES:
- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Capacidad de gestión de información
- Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones

B) PERSONALES:
- Trabajo en equipo
- Razonamiento crítico

C) SISTÉMICAS:

- Aprendizaje autónomo
- Creatividad
- Motivación por la calidad

Concretamos esta lista de capacidades transversales con las competencias específicas recogidas en la tabla siguiente. Una tabla en la que, presentamos también la puntuación que otorgamos a cada una dentro de la asignatura y una vez consensuado nuestra postura con el resto de compañeros de área.

ID. COMPETENCIA ESPECÍFICA
GESTION CALIDAD SECTOR TURÍSTICO
3 Tener conciencia del carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio 2
5 Convertir un problema #empírico# en un proyecto de investigación y elaborar conclusiones 3
6 Tener una marcada orientación de servicio al cliente
4
7 Reconocer los principales agentes turísticos
2
8 Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación
2
24 Conocer y aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbtos del sector turístico 3
32 Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas 4

4. Objetivos:

- 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.

5. Metodología:

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

CLASES TEÓRICAS: Impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura, apoyadas con la proyección de transparencias y documentales alusivos a las materias que, en cada caso, estén siendo tratadas.

CLASES PRÁCTICAS: 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.
Intercambio de opiniones con los resultados propuestos de las prácticas grupales e individuales.

OTRAS ACTIVIDADES: Docencia y prácticas en el aula de informática (acceso a información incluida en bases de datos y portales públicos y privados vinculados con el sector turístico).

Conferencias de Responsables de Calidad de diferentes organizaciones del sector turístico de nuestro ámbito geográfico.

Sistema de atención tutorial tanto individualizada como grupal, no sólo para que los alumnos puedan así profundizar en las materias del curso, sino además para asesorarles de manera individualizada tanto sobre métodos y técnicas de estudio que pudieran serles de ayuda para alcanzar los objetivos perseguidos como en la realización de los trabajos encargados sobre sistemas de calidad a lo largo del curso.

5.a Número de Horas de Trabajo del Alumno

PRIMER SEMESTRE. Nº de Horas:

- Clases teóricas*: 0,00
- Clases prácticas*: 0,00
- Exposiciones y Seminarios*: 0,00
- Tutorías Especializadas (presenciales o virtuales):
  - A) Colectivas*: 0,00
  - B) Individuales: 0,00
- Realización de Actividades Académicas Dirigidas:
  - A) Con presencia del profesor*:0,00
  - B) Sin presencia del profesor:0,00
- Otro Trabajo Personal Autónomo:

A) Horas de estudio: 0,00

B) Preparación de trabajo personal: 0,00

C) Otros: 0,00

- Realización de Exámenes:

A) Examen escrito: 0,00

B) Exámenes orales (control del Trabajo Personal): 0,00

C) Otros: 0,00

SEGUNDO SEMESTRE. Nº de horas:

- *Clases teóricas*: 21,00*
- *Clases prácticas*: 21,00*
- *Exposiciones y Seminarios*: 4,50*
- *Tutorías Especializadas (presenciales o virtuales):*

A) Colectivas: 4,00*

B) Individuales: 0,00

- *Realización de Actividades Académicas Dirigidas:*

A) Con presencia del profesor: 42,00*

B) Sin presencia del profesor: 18,00

- *Otro Trabajo Personal Autónomo:*

A) Horas de estudio: 105,00

B) Preparación de trabajo personal: 10,50

C) Otras: 0,00

-

Realización de Exámenes:

A) Examen escrito: 22,00

B) Exámenes orales (control del Trabajo Personal): 0,00

C) Otros: 0,00

**Actividades presenciales*

6. Técnicas Docentes: (señale con una X las técnicas que va a utilizar en el desarrollo de su asignatura. Puede señalar más de una. También puede sustituirlas por otras):

Sesiones académicas teóricas: [X]	*Exposición y debate:* [X]	*Tutorías especializadas:* [X]
Sesiones académicas prácticas:[X]	*Visitas y excursiones:* [ ]	*Controles de lecturas obligatorias:* [ ]

Otras (especificar):

DESARROLLO Y JUSTIFICACIÓN:

Las clases teóricas, impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura y apoyadas con la proyección de transparencias y documentales alusivos a la materia, se simultanean con: clases prácticas, en las que el alumno tanto de forma individual como grupal se realizan una serie de casos prácticos expresamente diseñados para afianzar los conceptos teóricos explicados, presentando, valorando, intercambiado y debatiendo opiniones en relación con los resultados obtenidos sobre los mismos a través de distintas sesiones de trabajo; conferencias de responsables de calidad; y un sistema de atención tutorial tanto individualizada como grupal, no sólo para asesorarles de manera individualizada tanto sobre métodos y técnicas de estudio como en la realización de los trabajos encargados sobre sistemas de calidad a lo largo del curso. Unas líneas de acción que, en ningún caso queremos dejar cerradas en nuestra propuesta, sino que, por el contrario, y atendiendo al principio de mejora continua de la calidad que enseñamos, pretendemos seguir incrementando. Un claro ejemplo de ello es nuestro propósito de incluir, dentro de las nuevas actividades que llevaremos a cabo en el próximo curso académico, el impartir clases y prácticas en el aula de informática. El dar a conocer y enseñar a acceder a información incluida en bases de datos y portales públicos y privados vinculados con el sector turístico en el que, necesariamente, tendrán que desempeñar sus funciones nuestros potenciales alumnos, estará dentro de nuestros principales objetivos en el desarrollo de esta actividad

7. Bloques Temáticos: (dividir el temario en grandes bloques temáticos; no hay número mínimo ni máximo):

TEMA 1.- FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

TEMA 3.- INFRAESTRUCTURA EUROPEA Y ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADOS AL SECTOR TURÍSTICO

TEMA 4.- EXCELENCIA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA. MODELO EFQM: 2003

TEMA 5.- CALIDAD EN LOS SERVICIOS

8. Bibliografía

8.1. General:

· BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE TEORÍA

- CRIADO, F. y VÁZQUEZ, A. (1999): Manual de calidad en la gestión: aplicaciones al ámbito universitario. Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla.

- CRIADO, F. Y CALVO DE MORA, A. (2003): Gestión de la calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas. Edición Digital@tres, S.L.L. Sevilla.

· BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA DE TEORÍA

- AENOR (2000): Colección de Normas ISO del 2000: 9000, 9001 y 9004. Asociación Española de Normalización (AENOR). Diciembre. Madrid.

- BERNILLON, A.; CERRUTTI, O. (1993): Implantar y gestionar la Calidad Total. Ed. Gestión 2000. Barcelona.

- 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.

- CROSBY, P. (1990): La calidad no cuesta. Ed. Cía. Editorial Continental. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO Curso 2005-20066

- DEMING, E. (1989): Calidad, productividad y competitividad. Ed. Díaz de Santos. Madrid.

- FEIGENBAUM, A. (1992): Control Total de Calidad. Ed. Cía. Editorial Continental.

- 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. Madrid.

- JURAN, J.M.; GRYNA, F.M. (1997): Manual de control de calidad. Ed. McGraw-Hill. Madrid

- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2000): Calidad Total. Ed. Pirámide. Madrid.

- MORENO-LUZÓN, MD.; PERIS, F.J. y GONZÁLEZ, T. (2001): Gestión de calidad y diseño de organizaciones. Prentice Hall. Madrid.

- REY, M. (1999): Calidad de servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos. Ceade Editorial. Sevilla.

- RUFINO RUS, J.I. (1995): Gestión de la calidad en las empresas de servicios. Ed. Caja San Fernando.

· BIBLIOGRAFÍA DE LA PARTE PRÁCTICA

- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999): Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Barcelona.

- CEPYME (1999): Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES. CEPYME. Madrid.

- CRIADO, F. Y CALVO DE MORA, A. (2003): Gestión de la calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas. Edición Digital@tres, S.L.L. Sevilla.

- 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.

- HAYES, B.E. (1999): Cómo medir la Satisfacción del cliente. Gestión 2000. Barcelona.

- MORENO-LUZÓN, MD.; PERIS, F.J. y GONZÁLEZ, T. (2001): Gestión de calidad y diseño de organizaciones. Prentice Hall. Madrid.

- ROSANDER, A.C. (1994): Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios. Díaz de Santos. Madrid.

8.2. Específica *(con remisiones concretas, en lo posible)**:***

· OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

http://wwww.qualityprogress.asq.org/

Revista Quality Progress.

http://www.gestiondelconocimiento.com/
Objetivos, conceptos, partners, eventos, publicaciones, foro....

http://www.seissigma.com/
Club Europeo Seis Sigma

http://www.benchmarking.com/
Página relacionada directamente con benchmarking.

http://www.iat.es/simc/
Servicio de información de metrología ycalibración.

http://www.cse.cl/revista.html
Revista chilena "calidad en educación".

http://www.qualityadvisor.com/glossary.htm
Glosario de términos relacionados con calidad

http://www.americanquality.com/
Premios, Benchmarking, software, Publicaciones, Asociaciones,#

http://thequalityportal.com/
Portal de calidad en inglés.

http://www.aenor.es
Asociación Española de Normalización y Certificación.

http://www.calidad.org
Fundación latinoamericana para la calidad.

http://www.clubcalidad.es
Club Gestión de Calidad, partners de la EFQM en España.

http://www.deming.org
Instituto W. Edwards Deming.

http://www.efqm.org
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, entidad gestora del Premio Europeo de Excelencia.

http://www.enac.es
Entidad Nacional de Acreditación.

http://www.enqa.net/index.html
Agencia Europea de Acreditación.

http://www.euroqual.org
Centro interuniversitario de formación y de investigación en gestión de la calidad.

Código Seguro De Verificación	5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Página	9/17

http://www.nist.org
National Institute of Standards and Technology. Organización gestora del Premio Malcolm Baldrige.

http://www.aec.es
Asociación Española para la Calidad.

http://www.emas.lu/
Información variada sobre el sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría.

http://www.iso14000.net/
Información sobre los Sistemas de Gestión Medioambiental.

http://www.eea.dk/
Agencia Europea del Medio Ambiente. Artículos, noticias, proyectos, servicio de consulta,#

http://www.fundacion-entorno.org/
Premios, información, publicaciones,#

http://www.ince.mec.es/
Instituto Nacional de la Calidad y Evaluación.

http://www.arrakis.es/~ocsp/
Observatorio para la calidad de los servicios públicos.

http://www.pymesite.com/
Portal dedicado a las Pymes españolas.

http://www.mtas.es/insht/index.htm
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.

http://www.euskalit.net/
Fundación Vasca para la Calidad.

http://www.infocalidad.com
Portal de información, foros, empleo y noticias sobre la gestión de calidad y el medio ambiente.

http://www.iso.ch
Organización Internacional de Estándares.

http://www.juse.or.jp
Unión de Ciencia e Ingeniería Japonesa.

http://www.asq.org
Asociación Americana para la Calidad.

http://www.crue.upm.es

Código Seguro De Verificación	5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Página	10/17

Conferencia de rectores de las universidades Europeas.
http://aneca.es
Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Sistema universitario español.

http://www.ajesplugues.es/cast/ajunt/estrategia.html
Ayuntamiento de Espulgues de de Llobregat. Calidad en los servicios públicos.

http://www.alcobendas.org
Ayuntamiento de Alcobendas. Calidad en los servicios públicos.

http://www.romarsa-calidad.com
Portal de información, foros, empleo y noticias sobre la gestión de calidad y el medio ambiente.

9. Técnicas de evaluación: (enumerar, tomando como referencia el catálogo de la correspondiente Guía Común):

Para la evaluación de los contenidos de la asignatura se utilizarán cuatro tipos de pruebas: escrita (exámenes), trabajos o presentaciones individuales en clase, trabajos o presentaciones grupales en clase y resoluciones de casos y/o problemas en clase.

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. Los criterios de evaluación serán el contenido del trabajo, la presentación en clase y la dificultad del mismo.

- Resoluciones de casos, problemas, etc. En la clase hasta un máximo de 0,5 puntos. En este caso, los criterios que se aplicarán será la exposición del alumno y la resolución de las dudas que le planteen el resto de compañeros de clase.

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.

Criterios de evaluación y calificación (referidos a las competencias trabajadas durante el curso):

Los criterios que se emplearán para evaluar los diferentes tipos de pruebas aparecen resumidos en la siguiente tabla:

TIPO DE PRUEBA	CRITERIO	PONDERACIÓN PESO SOBRE LA NOTA FINAL
	Teoría	70%

Escrita 70%		
	Práctica	30%
Trabajos o presentaciones individuales en clase	Contenido	75%
	Presentación	10%
	Dificultad	15%
	Contenido	75%
Trabajos o presentaciones grupales en clase 30%	Presentación	10%
	Dificultad	15%
Resolución de casos y/o problemas en clase	Exposición	65%
	Resolución de dudas	35%
CALIFICACIÓN FINAL 100%		

10. Organización docente semanal (Sólo hay que indicar el número de horas que a ese tipo de sesión va a dedicar el estudiante cada semana)

Distribuya el número de horas que ha respondido en el punto 5 en 20 semanas para una asignatura semestral y 40 para una anual

HORAS SEMANALES	Teoría Ponderador (P):		Prácticas Ponderador (P):		Actividad 1 Ponderador (P):		Actividad 2 Ponderador (P):		Actividad 3 Ponderador (P):		Actividad 4 Ponderador (P):		Exámenes	Temas del temario a tratar
Primer Semestre	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP		
1ªSemana														
2ªSemana														
3ªSemana														
4ªSemana														
5ªSemana														
6ªSemana														
7ªSemana														
8ªSemana														
9ªSemana														
10ªSemana														
11ªSemana														
12ªSemana														
13ªSemana														
14ªSemana														
15ªSemana														
16ªSemana														
17ªSemana														
18ªSemana														
19ªSemana														
20ªSemana														
Nº total de horas														
Nº total de ECTS														
Actividad 1: Actividad 2: Actividad 3: Actividad 4:														

HORAS SEMANALES	Teoría Ponderador (P):		Prácticas Ponderador (P):		Actividad 1 Ponderador (P):		Actividad 2 Ponderador (P):		Actividad 3 Ponderador (P):		Actividad 4 Ponderador (P):		Exámenes	Temas del temario a tratar
Segundo Semestre	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP	H	HXP		
1ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 1
2ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 1
3ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 1
4ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 2
5ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 2
6ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 2
7ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 3
8ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 3
9ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 4
10ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 4
11ªSemana	2,00	4,00	2,00	2,00										TEMA 5
12ªSemana														NO PRESENCIAL
13ªSemana														NO PRESENCIAL
14ªSemana														NO PRESENCIAL
15ªSemana													3,00	EXAMENES
16ªSemana													3,00	EXAMENES
17ªSemana													4,00	EXAMENES
18ªSemana														
19ªSemana														
20ªSemana														
Nº total de horas	20,00	40,00	20,00	20,00									10,00	150
Nº total de ECTS														6

Actividad 1: REALIZACIÓN DE CASOS PRÁCTICOS

Actividad 2: ASISTENCIA A CONFERENCIAS

Actividad 3: TRABAJO EN GRUPO

Actividad 4: CLASES EN AULA DE INFORMÁTICA

11. Temario desarrollado (con indicación de las competencias que se van a trabajar en cada tema)

TEMA 1.- FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. Introducción
2. El enfoque de la calidad en la teoría del management
3. Aproximaciones al concepto de calidad
4. Múltiples vertientes del concepto calidad

5. Implicaciones de la calidad en la gestión empresarial
6. El proceso evolutivo de la calidad
7. Los grandes autores en la Gestión de la Calidad
8. La gestión de calidad como base de la competitividad.
9. Gestión de calidad y costes organizativos
(competencias específicas 2,3 y 4)

TEMA 2: TRABAJO EN EQUIPO Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD
1. Concepto y tipos de grupos
2. Rasgos característicos
3. Etapas del desarrollo de un equipo de trabajo
4. El liderazgo en los equipos de trabajo
5. Herramientas básicas para el trabajo en grupo
(competencias específicas 4,7,8)

TEMA 3: INFRAESTRUCTURA EUROPEA Y ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADOS AL SECTOR TURÍSTICO.
1. Infraestructura para la calidad y seguridad en la Unión Europea y España
2. Normalización y Certificación
3. Sistemas de Gestión Normalizados
4. Sistemas de Gestión de la Calidad Según Normas ISO 9000 de 2000
5. Normalización y Certificación en el Sector Turístico
(competencias específicas 4,14)

TEMA 4: EXCELENCIA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA. MODELO EFQM 2003
1.- Introducción
2.- La Gestión de la Calidad Total o Total Quality Management
3.- Modelosde Autoevaluación o Premios a la Excelencia
4.- El Modelo EFQM de Excelencia
5.- Reconocimientos a la Excelencia
6.- Conclusiones e Implicaciones
(competencias específicas 14,25,28)

TEMA 5: CALIDAD EN LOS SERVICIOS
1.- Introducción
2.- El sector servicios
3.- Características de los servicios
4.- Calidad de servicio: concepto y dimensiones
5.- Modelos teóricos y de medición de la calidad de servicio
6.- Compromiso de calidad en las Administraciones Públicas: las Cartas de Servicio
(competencias específicas 1,2,3,7

De forma global, en el conjunto del temario, pretendemos trabajar además con las competencias específicas 5, 6, 7, 8, 9,20, 21, 22, 23 y 24 y 32.
En relación con las competencias genéricas, o transversales, destacar que éstas (las propuestas en puntos anteriores) serán aplicadas en su conjunto, dada nuestra metodología docente, al temario que de igual forma proponemos.

Código Seguro De Verificación	5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/5SI1beaXV4VD4glgMRl/ng==	Página	15/17

12. Mecanismo de control y seguimiento (al margen de los contemplados a nivel general para toda la experiencia piloto, se recogerán aquí los mecanismos concretos que los docentes propongan para el seguimiento de cada asignatura)

Para la evaluación de los contenidos de la asignatura se utilizan cuatro tipos de pruebas: escrita (exámenes), trabajos o presentaciones individuales en clase, trabajos o presentaciones grupales en clase y resoluciones de casos y/o problemas en clase. Para la realización de los mismos los alumnos disponen, además de los medios ya puestos de manifiesto en el punto de la metodología docente, de una amplia bibliografía (básica y de referencia) así como una amplia tipología de fuentes de información.

- 2) Los exámenes constan de una parte teórica y una parte práctica. La parte teórica consta o bien de preguntas tipo test, o bien de preguntas cortas y/o de preguntas de desarrollo, ya sean del temario de la asignatura o de algún caso práctico propuesto en el examen. La parte prácti-ca estará formada por la resolución de casos prácticos.

- 3) Otros criterios adicionales de evaluación del alumno es su grado de participación a través de diferentes alternativas tales como:
- Trabajos o presentaciones individuales en clase, hasta un máximo de 1,5 puntos. Los crite-rios de evaluación serán el contenido del trabajo, la presentación en clase y la dificultad del mismo.
- Resoluciones de casos, problemas, etc. en clase hasta un máximo de 0,5 puntos. En este ca-so, los criterios que se aplican son la exposición del alumno y la resolución de las dudas que le planteen el resto de compañeros.
Estos criterios adicionales sólo son de aplicación a aquellos alumnos que asisten de ma-nera participativa y regular a las clases. La puntuación por participación del alumno se adicio-nará a la obtenida en el examen final.

- 4) Los criterios empleados para evaluar los diferentes tipos de pruebas aparecen resumidos en la tabla 5.

Tabla 5: GCST: CRITERIOS DE EVALUACIÓN
TIPO DE PRUEBA CRITERIO PONDERACIÓN PESO SOBRE LA NOTA FINAL
Escrita Teoría 70% 70%
    Práctica 30%
Trabajos o presentaciones individuales en clase Contenido 75% 30%
    Presentación 10%
    Dificultad 15%
Trabajos o presentaciones grupales en clase Contenido 75%
    Presentación 10%
    Dificultad 15%
Resolución de casos y/o problemas en clase Exposición 65%
    Resolución de dudas 35%
CALIFICACIÓN FINAL 100%

13. Horarios de clases y fechas de exámenes

Los horarios y fechas de exámenes serán los acordados por la Junta de Factultad o Escuela y publicados por la misma