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

TITULACIÓN: DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99) (1999)
NOMBRE DE ASIGNATURA: Gestión de la Calidad del Sector Turístico
CENTRO: Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
DEPARTAMENTO: Admón de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados(Marketing)

0000008286378547373 4A

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación: DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99) (1999)
Nombre: Gestión de la Calidad del Sector Turístico
Código: 1010035
Tipo (Troncal/Oblicatoria/Optativa): OB
Créditos totales (LRU): 6,00 **Créditos teóricos (LRU):** 3,00 **Créditos prácticos (LRU):** 3,00
Curso: 3 **Cuatrimestre:** 2 **Ciclo:** 1

DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

Nombre	Departamento	Despacho	email
Adolfo Vázquez Sánchez	Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing)	nº 26 de la FEYE (4ª planta)	adolfov@us.es
Mª Carmen Díaz Fernández	Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing)	nº 25 de la EUEE (1ª planta)	cardiaz@us.es

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,

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	1/11

siempre dentro de unos mínimos y siempre que la normativa educativa lo permita

3. COMPETENCIAS

3.1. Competencias transversales/genéricas:

1: Se entrena débilmente.

2: Se entrena de forma moderada.

3: Se entrena de forma intensa.

4: Entrenamiento definitivo de la competencia (no se volverá a entrenar después).

Competencias	Valoracion			
Referencia	1	2	3	4
Habilidades para trabajar en un equipo interdisciplinario			✓	
Habilidad para trabajar en un contexto internacional			✓	
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental			✓	
Inquietud por la calidad			✓	

Observaciones sobre las 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

3.2. Competencias específicas:

ID. COMPETENCIA ESPECÍFICA
6 Tener una marcada orientación de servicio al cliente
32 Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas: conocimiento y aplicación de normas de certificación de calidad

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,

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	2/11

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

SEGUNDO SEMESTRE. Actividades y horas:

- **Teoría (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 21,00
- **Práctica (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 21,00
- **Exámenes (Total de horas):** 22,00
- **Exposiciones y Seminarios (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 4,50
- **Tutorías Colectivas (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 4,00
- **Actividades Académicas Dirigidas con presencia del profesor (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 42,00
- **Actividades Académicas Dirigidas sin presencia del profesor (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 18,00
- **Horas de estudio (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 105,00

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	3/11

- **Preparación del trabajo personal (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas):** 0,00 + 0,00 = 10,50

6. TÉCNICAS DOCENTES

Sesiones académicas teóricas: [X] **Exposición y debate:** [X] **Tutorías especializadas:** [X]

Sesiones académicas prácticas: [X] **Visitas y excursiones:** [ ] **Controles de lecturas obligatorias:** [ ]

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

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:

A continuación se lista la bibliografía general de la asignatura

- GÓMEZ, F., TEJERO, M. y VILAR, J.F. . *Cómo hacer el manual de Calidad según la nueva ISO 9001: 2000 . FC Editorial. Madrid .* (2001) .
- HAYES, B.E . *Cómo medir la Satisfacción del cliente . Gestión 2000. Barcelona .* (1999) .
- MORENO-LUZÓN, MD.; PERIS, F.J. y GONZÁLEZ, T. . *Gestión de calidad y diseño de organizaciones . Prentice Hall. Madrid. .* (2001) .
- CRIADO, F. Y CALVO DE MORA, A. . *Gestión de la calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas . Edición Digital@tres, S.L.L. Sevilla. .* (2003) .
- CEPYME . *Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES . CEPYME. Madrid .* (1999) .
- ROSANDER, A.C . *Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios . Díaz de Santos. Madrid .* (1994) .

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	4/11

- Criado García Legaz, Fernando. . *Manual de calidad en la gestión :aplicaciones al ámbito universitario /Fernando Criado García-Legaz, Adolfo Vázquez Sánchez ; [con la colaboración del profesor Arturo Calvo de Mora Schmidt] .* (1999.) . ISBN 84-472-0513-4 .

- GRUPO INI . *Prontuario. Gestión de la Calidad . Grupo INI. Madrid. .* (1992) .

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

8.2. Específica:

- 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.

- 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.

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/

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	5/11

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.

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.

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	6/11

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
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.

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	7/11

9. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

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:

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
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%	

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	8/11

CALIFICACIÓN FINAL 100%

10. Organización docente semanal H: Horas presenciales

HORAS SEMANALES	Teoría		Práctica		Exposiciones y Seminarios		Tutorías Colectivas		Horas de estudio		Preparación del trabajo personal		Actividades Académicas Dirigidas con presencia del profesor		Actividades Académicas Dirigidas sin presencia del profesor		Exámenes	Temario
Segundo Semestre	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total	Total	-
1ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 1
2ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 1
3ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 1
4ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 2
5ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 2
6ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 2
7ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 3
8ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 3
9ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 4
10ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 4
11ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 5
12ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
13ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
14ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
15ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	EXÁMENES
16ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	EXÁMENES
17ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	EXÁMENES
Nº total de horas	0,00	21,00	0,00	21,00	0,00	4,50	0,00	4,00	0,00	105,00	0,00	10,50	0,00	42,00	0,00	18,00	22,00	-

11. TEMARIO DESARROLLADO

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.

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	9/11

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.

12. MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

-Taller de evaluación
-Autoinforme
-Puesta en común profesores

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	10/11

13. HORARIO DE CLASES Y FECHAS DE EXAMENES

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

Código Seguro De Verificación	Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Fecha	23/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Fp1O/DpuedlNWQFMzvGyZA==	Página	11/11