PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
"Gestión de la Calidad del Sector Turístico"

DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)

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

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación:	DIPLOMADO EN TURISMO (Plan 99)
Año del plan de estudio:	1999
Centro:	Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
Asignatura:	Gestión de la Calidad del Sector Turístico
Código:	1010035
Tipo:	Obligatoria
Curso:	3
Período de impartición:	Segundo Cuatrimestre
Ciclo:	1
Área:	ORGANIZACION DE EMPRESAS
Departamento:	Admón de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados(Marketing)
Dirección postal:	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Dirección electrónica:	http://admark.us.es

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

Objetivos docentes específicos

- 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

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	1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Página	1/4

continua.

Competencias:

Competencias transversales/genéricas

Habilidades para trabajar en un equipo interdisciplinario (Se entrena de forma intensa)
Habilidad para trabajar en un contexto internacional (Se entrena de forma intensa)
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental (Se entrena de forma intensa)
Inquietud por la calidad (Se entrena de forma intensa)

Competencias específicas

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

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

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

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Relación de actividades de segundo cuatrimestre

Clases teóricas

Horas presenciales: 21.0

Horas no presenciales: 9.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

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.
Competencias que desarrolla:

Inquietud por la calidad
Motivación por la calidad
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental
Razonamiento crítico
Tener una marcada orientación de servicio al cliente
Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas: conocimiento y aplicación de normas de certificación de calidad

Clases prácticas

Horas presenciales: 21.0

Horas no presenciales: 9.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

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.
Competencias que desarrolla:

- 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
- Trabajo en equipo
- Razonamiento crítico

Código Seguro De Verificación	1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Página	2/4

Conferencias de Responsables de Calidad

Horas presenciales: 4.5

Horas no presenciales: 0.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

Asistencia a Conferencias impartidas por Responsables de Calidad de diferentes organizaciones del sector turístico de nuestro ámbito geográfico

Competencias que desarrolla:

Habilidad para trabajar en un contexto internacional
Conocimientos relativos al ámbito de estudio
Razonamiento crítico
Motivación por la calidad
Trabajo en equipo

Sistema de atención tutorial tanto individualizada como grupal

Horas presenciales: 14.5

Horas no presenciales: 0.0

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

Sistema de atención tutorial tanto individualizada como grupal, llevado a cabo tanto en tutorias colectivas como individuales por parte del profesor, para que los alumnos no sólo puedan 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.

Competencias que desarrolla:

- Aprendizaje autónomo
- Creatividad
- Motivación por la calidad
- Trabajo en equipo
- Razonamiento crítico
- 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

Trabajo personal

Horas presenciales: 0.0

Horas no presenciales: 10.5

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

El alumno tanto de forma individual como grupal realizará, por un lado, 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 prácticas. Y por otro lado, llevará a cabo también la realización de un trabajo final grupal que les permitirá, entre otros, además de complementar sus conocimientos teórico-prácticos sobre la materia que estudian: la calidad y el sector turístico, el poder 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.

Competencias que desarrolla:

- Detectar las necesidades para la planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas: conocimiento y aplicación de normas de certificación de calidad
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- Motivación por la calidad
- Trabajo en equipo
- Razonamiento crítico
- 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

SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Código Seguro De Verificación	1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Página	3/4

Se utilizarán cuatro tipos de pruebas: escrita (exámenes), trabajos o presentaciones individuales o grupales en clase, y resoluciones de casos y/o problemas en clase

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.

Código Seguro De Verificación	1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Fecha	19/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/1BIn76pworoc4P5fQHPB4w==	Página	4/4