



PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

Datos básicos de la asignatura	
Titulación:	Grado en Turismo
Año plan de estudio:	2009
Curso implantación:	2020-21
Centro responsable:	Facultad de Turismo y Finanzas
Nombre asignatura:	Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo
Código asignatura:	1790042
Tipología:	OPTATIVA
Curso:	4
Periodo impartición:	Cuatrimestral
Créditos ECTS:	6
Horas totales:	150
Área/s:	Organización de Empresas
Departamento/s:	Administración de Empresas y Marketing

Objetivos y competencias
<p>OBJETIVOS:</p> <p>1.- La asignatura pretende dotar al alumno de los conocimientos básicos esenciales relativos a la Gestión y Mejora de la Calidad como 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, especialmete, aquellas dedicadas a la prestación de servicios turísticos.</p> <p>2.- Concienciar al alumno sobre la importancia de asumir en el plano personal y profesional la filosofía, los principios, los valores y los conceptos clave que conforman la Gestión de la Calidad Total (Gestión de la Excelencia), formándolo en el uso de la terminología, los modelos y las técnicas de mayor aplicación a las organizaciones turísticas.</p> <p>3.- Dotar al alumno de los conocimientos básicos que le permitan en el futuro profundizar en el manejo de las técnicas necesarias para diseñar e implantar sistemas de calidad aplicados a diferentes tipos de organizaciones turísticas.</p> <p>4.- Formar al alumno en el manejo de Normas de Calidad (de productos/servicios y de gestión) así</p>

Código Seguro De Verificación	Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

como de Modelos de Excelencia.

5.- Contribuir a aumentar la capacidad del alumno/a para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de:

5.1. Trabajos en equipo

5.2. Organización y participación en debates

5.3. Actividades básicas de investigación y búsqueda de documentación

5.4. Lectura y estudio de artículos especializados

5.5. Elaboración de resúmenes de contenidos dentro del programa de la asignatura

5.6. Resolución de casos prácticos

5.7. Preparación de presentaciones multimedia

5.8. Exposiciones públicas de contenidos

COMPETENCIAS:

Competencias específicas:

- Comprender los principios en los que debe fundamentarse la prestación de servicios turísticos bajo premisas de Calidad en sentido amplio.

- Comprender la importancia de prestar servicios de calidad creciente a partir del carácter dinámico y evolutivo de las demandas y expectativas del cliente turístico, de los cambios constantes en las dinámicas de los sectores, de las nuevas formas organizativas y, en general, de la nueva sociedad del ocio y el tiempo libre.

- Conocer las principales organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con el mundo de la calidad y, específicamente, con la calidad turística.

Código Seguro De Verificación	<code>Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==</code>	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	2/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

- Potenciar en el alumno una actitud personal y profesional marcada por la idea de mejora continua y servicio al cliente
- Evaluar las potencialidades de un turismo basado en criterios de calidad desde una óptica integral (calidad de servicio, sostenibilidad, accesibilidad, seguridad, etc.) y analizar de forma prospectiva su posible explotación como fórmulas para el logro de ventajas competitivas sostenibles.
- Gestionar los recursos financieros, los ingresos y los costes bajo premisas de eficiencia y calidad
- Definir objetivos, estrategias y políticas de calidad.
- Dirigir y hacer gestión (management) en entidades turísticas siguiendo estrategias de diferenciación y de liderazgo en costes apoyadas en la aplicación de principios de calidad.
- Conocimiento práctico de los diferentes modelos de gestión de la calidad aplicables al sector turístico.
- Comprender el marco normativo nacional, europeo e internacional de carácter voluntario que aplica a las organizaciones turísticas que desean aplicar estrategias de calidad
- Concienciar sobre la necesidad de gestionar establecimientos turísticos para ofertar servicios de calidad acordes con las expectativas del cliente.
- Planificar y gestionar los recursos humanos y materiales de organizaciones turísticas con criterios de calidad

Competencias genéricas:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- Capacidad de gestión de la información

Código Seguro De Verificación	<code>Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==</code>	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	3/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Razonamiento crítico
- Compromiso ético
- Aprendizaje autónomo
- Creatividad
- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Motivación por la calidad
- Sensibilidad hacia temas sociales y medioambientales

Contenidos o bloques temáticos

Tema 1.- Fundamentos de la Gestión Integrada de la Calidad y su aplicación al sector turístico

Tema 2.- Estrategia de Calidad en Servicios Turísticos

Tema 3.- Aseguramiento y Gestión Integrada de la Calidad mediante normas. Infraestructura Institucional para la Calidad. Normas de Calidad en el el Sector Turístico.

Tema 4.- Gestión de la Excelencia y Servicios Turísticos: El Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión.

Código Seguro De Verificación	Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

Actividades formativas y horas lectivas

Actividad	Horas	Créditos
B Clases Teórico/ Prácticas	60	6

Metodología de enseñanza-aprendizaje

Clases teóricas

La dinámica metodológica habitual será una exposición breve de los conceptos más importantes de cada tema por parte del profesor, tras lo cual los alumnos plantearán las dudas que les hayan surgido, qué términos no han sido comprendidos y cuantas aclaraciones o ampliaciones de los conceptos deseen. El alumno dispondrá con antelación a la impartición de la clase del material de apoyo necesario para seguir de manera ágil las explicaciones y tomar las notas de clase que estime oportunas.

Técnicas docentes:

- * Sesiones académicas teóricas. Exposición por parte del profesor de los conceptos más importantes de cada tema.
- * Empleo de la plataforma de Enseñanza Virtual de la Universidad de Sevilla. Este medio permitirá mejorar y agilizar la relación con el alumno. Esta plataforma ayudará a los alumnos a acceder a contenidos de la asignatura.

Prácticas (otras)

La parte práctica de la asignatura consistirá en:

- La resolución de casos prácticos
- El estudio en profundidad de aspectos concretos del programa de la asignatura (mediante la utilización de noticias de prensa, artículos en revistas divulgativas del sector, revistas científicas, documentales, etc.) con directa aplicación a la futura actividad profesional del alumno.
- La preparación y posterior exposición pública de las conclusiones obtenidas a partir de estos trabajos.

Código Seguro De Verificación	Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

- Planteamiento, preparación, dirección y participación en debates sobre las cuestiones tratadas en las clases prácticas de la asignatura.

Con carácter general, la actividad práctica dentro de la asignatura se desarrollará en un contexto de constante interacción entre alumnos y profesor basado en el trabajo en grupo, sin que ello descarte la realización de determinadas tareas a título individual. Esta interacción personal y presencial durante las clases se verá apoyada por el empleo de la plataforma de enseñanza virtual de la Universidad de Sevilla, las horas de tutorías y el empleo de otros recursos tecnológicos susceptibles de mejorar el rendimiento académico y el nivel de logro de los objetivos programáticos establecidos.

Sistemas y criterios de evaluación y calificación

A lo largo del curso se realizarán dos controles de conocimientos que incluirán en cada caso todos los temas impartidos hasta la fecha del control (previsiblemente y salvo la aparición de situaciones anómalas a lo largo del curso), el primero de ellos abarcará los temas 1 y 2 del programa, y el segundo la asignatura en su totalidad). En las clases prácticas los alumnos desarrollarán de manera individual y/o en grupo las actividades encargadas por el profesor (casos, lecturas, comentario de noticias, preparación de presentaciones, exposición pública de las mismas, debates, etc.). En estas sesiones se fomentará de manera especial la interacción con el profesor y con los compañeros en el aula para lograr un mayor nivel de cumplimiento de los objetivos del aprendizaje. En ocasiones, una parte de estas actividades prácticas habrá sido previamente encargada por el profesor a los alumnos para que sea realizada también de manera individual o en grupo fuera del aula.

La suma de las calificaciones de los controles de conocimientos y de las actividades prácticas del alumno realizadas tanto en las clases como fuera de ellas, constituirá su calificación final por el sistema de evaluación continua. Las fechas escogidas para las clases prácticas serán anunciadas por el profesor con antelación suficiente y la asistencia a las mismas podrá tener carácter obligatorio. La no presencia del alumno en las clases prácticas que se estipulen como obligatorias, podría determinar su exclusión del sistema de evaluación continua. Los pesos o ponderaciones de las diferentes actividades para la obtención de la calificación final por el sistema de evaluación continua serán los siguientes:

- Las notas obtenidas en los dos controles de conocimientos tendrán en conjunto un peso total del 70% de la calificación final del alumno. De este 70%, el 35% se corresponderá con el primero de los controles y el 65% restante con el segundo.

Código Seguro De Verificación	Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	6/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		





PROGRAMA DE LA ASIGNATURA
Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo

- Las notas obtenidas como consecuencia de la asistencia a clases y en virtud del resultado de las actividades prácticas realizadas por el alumno dentro y fuera del aula, tendrán un peso total del 30% en su calificación final.

El sistema de evaluación anteriormente descrito se corresponde con el que está previsto utilizar en una situación de absoluta normalidad docente (100% de presencialidad). Si a raíz de la aparición de circunstancias sobrevenidas fuera preciso modificar esta situación por indicaciones de la Universidad de Sevilla o de otras autoridades sanitarias, los proyectos docentes especificarán los cambios a realizar en el anterior sistema general de evaluación tanto en el caso de presencialidad reducida (escenario A) como de presencialidad nula (escenario B).

Los alumnos que no hayan seguido el sistema de evaluación continua o que no hayan superado la asignatura a través de él, podrán realizar un examen final de toda la materia contenida en el programa. Dicho examen podrá contener cuestiones teóricas (en formato test y/o de respuesta redactada por parte del alumno) y, si así se entendiera oportuno, cuestiones o casos prácticos.

Código Seguro De Verificación	<code>Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==</code>	Fecha	20/01/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	7/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ik6kZyCnZ6MmbwRqY4uqWA==		

