



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

Grado en Turismo

Departamento de Administración Empresas y C.I.M. (Mark.)

Facultad de Turismo y Finanzas

**DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA**

<b>Titulación:</b>	Grado en Turismo
<b>Año del plan de estudio:</b>	2009
<b>Centro:</b>	Facultad de Turismo y Finanzas
<b>Asignatura:</b>	Gestión Integrada de la Calidad en el Turismo
<b>Código:</b>	1790042
<b>Tipo:</b>	Optativa
<b>Curso:</b>	4º
<b>Período de impartición:</b>	Cuatrimestral
<b>Ciclo:</b>	0
<b>Área:</b>	Organización de Empresas (Area responsable)
<b>Horas :</b>	150
<b>Créditos totales :</b>	6.0
<b>Departamento:</b>	Administración Empresas y C.I.M. (Mark.) (Departamento responsable)
<b>Dirección física:</b>	AVDA. RAMÓN Y CAJAL, 1, 41018, SEVILLA
<b>Dirección electrónica:</b>	<a href="http://admark.us.es">http://admark.us.es</a>

**OBJETIVOS Y COMPETENCIAS**

**Objetivos docentes específicos**

- 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, especialmente, aquellas dedicadas a la prestación de servicios turísticos.
- 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, formándolo en el uso de la terminología, los modelos y las técnicas de mayor aplicación a las organizaciones turísticas.
- 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.
- 4.- Formar al alumno en el manejo de normas de calidad (de productos/servicios y de gestión) así 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

Curso de entrada en vigor: 2011/2012

1 de 4

Vigencia del programa: Cursos académicos del 2011-12 al 2012-13

<b>Código Seguro De Verificación</b>	hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==	<b>Fecha</b>	21/05/2020
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	1/4
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==</a>		



- 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 transversales/genéricas

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

##### 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 del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- Conocer las principales organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con el mundo de la calidad y, específicamente, con la calidad turística.
- 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 y analizar de forma prospectiva su posible explotación
- 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 basadas 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 y asumiendo criterios de sostenibilidad, accesibilidad y seguridad de personas y bienes
- Planificar y gestionar los recursos humanos y materiales de organizaciones turísticas con criterios de calidad

#### CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

- 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 Sector Turístico.
- Tema 4.- Gestión de la Excelencia y Servicios Turísticos: El Modelo Europeo (EFQM) de Excelencia en la Gestión.

#### ACTIVIDADES FORMATIVAS

Relación de actividades formativas del cuatrimestre

##### Clases teóricas

**Horas presenciales:** 32.0

**Horas no presenciales:** 60.0

##### Metodología de enseñanza-aprendizaje:

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 por medio de la aplicación WebCT. Este medio permitirá mejorar y agilizar la relación con el alumno. Esta plataforma ayudará a los alumnos a acceder a contenidos de la asignatura.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==	<b>Fecha</b>	21/05/2020
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	2/4
<b>Url De Verificación</b>	https://pfirma.us.es/verifirma/code/hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==		



**Competencias que desarrolla:**

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Capacidad de gestión de la información
- Sensibilidad hacia temas sociales y medioambientales
- Motivación por la calidad
- Razonamiento crítico
- Compromiso ético
- Aprendizaje autónomo
- 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 del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- Conocer las principales organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con el mundo de la calidad y, específicamente, con la calidad turística.
- Potenciar una marcada orientación de servicio al cliente
- Evaluar las potencialidades de un turismo basado en criterios de calidad y analizar de forma prospectiva su posible explotación
- Gestionar los recursos financieros, los ingresos y los costes bajo premisas de eficiencia y calidad
- Definir objetivos, estrategias y políticas de calidad
- Dirigir y gestionar (management) entidades turísticas siguiendo estrategias de diferenciación y de liderazgo en costes basadas 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 con criterios de sostenibilidad, accesibilidad y seguridad de personas y bienes
- Planificar y gestionar los recursos humanos y materiales de organizaciones turísticas con criterios de calidad

**Prácticas (otras)****Horas presenciales:** 16.0**Horas no presenciales:** 18.0**Metodología de enseñanza-aprendizaje:**

La parte práctica de la asignatura consistirá en la resolución de los casos prácticos y en el desarrollo de debates sobre cuestiones aplicadas de los temas y/o pruebas de conocimientos u otras tareas determinadas por el profesor que serán comunicadas a través de la plataforma de enseñanza virtual. A instancias del profesor, la participación en la parte práctica podría hacerse de forma individual o en grupo.

**Técnicas docentes**

- Sesiones académicas prácticas. En dichas sesiones se resolverán los casos prácticos propuestos por el profesor y que habrán sido previamente resueltos por los alumnos de manera individual o en grupo.
- Exposiciones y debates entre los alumnos. Tomando como base el material seleccionado por el profesor (noticias de prensa, artículos, documentales, videos)
- Controles de lecturas obligatorias.
- Empleo de la plataforma de Enseñanza Virtual de la Universidad de Sevilla por medio de la aplicación WebCT. Este medio permitirá mejorar y agilizar la relación con el alumno.
- Apoyo multimedia para el seguimiento de los contenidos de la asignatura.

**Competencias que desarrolla:**

- Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Creatividad
- Iniciativa y espíritu emprendedor

**AAD sin presencia del profesor****Horas presenciales:** 12.0**Horas no presenciales:** 0.0**Metodología de enseñanza-aprendizaje:**

Resolución por parte del alumnado de los casos prácticos propuestos por el profesor así como preparación y estudio del material que el alumnos utilizará en las exposiciones públicas que deba realizar.

**Competencias que desarrolla:**

- Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Creatividad
- Iniciativa y espíritu emprendedor

<b>Código Seguro De Verificación</b>	hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==	<b>Fecha</b>	21/05/2020
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	3/4
<b>Url De Verificación</b>	https://pfirma.us.es/verifirma/code/hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==		



## Exámenes

Horas presenciales: 0.0

Horas no presenciales: 12.0

Tipo de examen: Escrito

## Clases teóricas

Horas presenciales: 0.0

Horas no presenciales: 0.0

## SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

### **Evaluación continua con exámenes durante el curso y valoración de actividad práctica del alumno.**

A lo largo del curso se realizarán dos controles de conocimientos que incluirán todos los temas impartidos hasta la fecha del control (el primero de los temas 1 y 2 del programa, y el segundo del programa de la asignatura en su totalidad). Con antelación a las clases prácticas programadas, el profesor encomendará tareas a los alumnos (a título individual y/o en grupo según el volumen de matriculados). En las clases prácticas los alumnos entregarán y expondrán los trabajos encargados por el profesor y debatirán sobre ellos. En otras clases prácticas los alumnos realizarán ejercicios previamente encargados por el profesor. En estas sesiones se fomentará de manera especial la interacción con el profesor para lograr un mayor nivel de cumplimiento de los objetivos del aprendizaje.

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. La asistencia a las clases prácticas será obligatoria y no se permitirá más de dos ausencias para continuar en el sistema de evaluación continua. Incluso en el caso de no superarse este número de ausencias, las no asistencias a clases prácticas deberán ser formalmente justificadas por razones de fuerza mayor. Los pesos de las diferentes actividades para la obtención de la calificación final 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.
- 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.

### **Evaluación final**

Los alumnos que no hayan seguido el sistema de evaluación continua o 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 cuestiones o casos prácticos.

Código Seguro De Verificación	hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==	Fecha	21/05/2020
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/4
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/hPtN3Icv6oIMzcAgVMz4Vw==</a>		

