

Datos básicos de la asignatura

Titulación:	Grado en Turismo
Año plan de estudio:	2009
Curso implantación:	2009-10
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

OBJETIVOS:

- 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.
- 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.
- 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

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D		



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.
- 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

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D	Página	2/7



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
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D	Página	3/7



- 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.

Actividades formativas y horas lectivas

Actividad	Horas
B Clases Teórico/ Prácticas	60

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

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D		

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.

Clases Prácticas:

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, en su caso, posterior exposición pública de las conclusiones obtenidas a partir de estos trabajos.
- 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.

Técnicas docentes:

- * Sesiones académicas teórico-prácticas con exposición por parte del profesor de los conceptos más importantes de cada tema o caso práctico sometido a resolución o debate. Durante todas las sesiones se buscará la máxima interacción con el alumnado (debates, preguntas, exposiciones, comentarios, etc.)
- * 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.

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D		

Sistemas y criterios de evaluación y calificación

EVALUACIÓN CONTINUA

Los alumnos que lo deseen tendrán la posibilidad de aprobar la asignatura siguiendo un sistema de evaluación continua que estará formado por dos apartados: realización de exámenes y asistencia-participación en clase.

Exámenes:

A lo largo del curso se realizarán dos exámenes de evaluación continua. El primero englobará los contenidos de los dos primeros temas del programa. El segundo, por su parte, versará sobre el programa en su totalidad (temas 1 a 4). Con la realización de exámenes el alumno tendrá la posibilidad de obtener un máximo de 10 puntos de la nota final, aunque el peso de cada examen en dicha nota será diferente según los contenidos que abarque. El primer examen (temas 1 y 2) tendrá un peso del 35% de la nota final por este concepto. Por su parte, el segundo (temas 1 a 4) tendrá una ponderación del 65%. Los contenidos de dichos exámenes serán teórico-prácticos y se realizarán, prioritariamente aunque no necesariamente de manera exclusiva, en formato de preguntas tipo test.

Asistencia y Participación en Clase:

En virtud de la asistencia y participación en clase el alumno podrá sumar un máximo de dos puntos de cara a su calificación final por el sistema de evaluación continua. Dicha suma sólo se hará efectiva una vez superado el límite mínimo de asistencia que oportunamente se fije.

Calificación Final:

La calificación final del alumno que participe en el sistema de evaluación se obtendrá sumando la obtenida como resultado de los exámenes (máximo 10 puntos) y la resultante de la asistencia-participación en clase (máximo 2 puntos). Si el resultado de la suma fuera superior a 10, la nota final se redondearía a un máximo de 10 puntos.

EXAMEN FINAL

Los alumnos que decidan no seguir el sistema de evaluación continua o no consigan

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	6/7
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D		



aprobar la asignatura a través de él, podrán realizar un examen final de toda la materia contenida en el programa. Dicho examen se planteará ¿prioritariamente, aunque no necesariamente de manera exclusiva- en formato test e incorporará cuestiones teórico-prácticas. La nota final del alumno será exclusivamente la obtenida en el examen final, sin que quepa la consideración de ningún otro elemento de los valorados previamente para el sistema de evaluación continua.

PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL CURSO 2021/22

El plan docente y el sistema de evaluación anteriormente descritos se corresponde con lo que está previsto seguir en una situación de absoluta normalidad académica (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). En cualquier caso, si fuera necesario adaptar el plan docente y/o el sistema de evaluación previstos, las modificaciones se realizarán teniendo como criterios prioritarios la búsqueda de la máxima presencialidad compatible con la seguridad y la salud de los miembros de la comunidad universitaria.

Código Seguro De Verificación	16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw==	Fecha	04/12/2023
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/16aHnSISq4UpcXzmY4n7Zw%3D%3D	Página	7/7

