

GESTIÓN DE CALIDAD EN TURISMO (2017-18)

DATOS GENERALES

Código 23550

Créditos ECTS 6

Departamentos y áreas

Departamento	Área	Dpt. Resp.	Dpt. Acta
ORGANIZACION DE EMPRESAS	ORGANIZACION DE EMPRESAS	SÍ	SÍ

Estudios en que se imparte

GRADO EN TURISMO

DOBLE GRADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Contexto de la asignatura

Asignatura de cuarto curso optativa y obligatoria del itinerario Economía de la Empresa Turística, incluida dentro de la materia Dirección y gestión de servicios turísticos. Esta asignatura complementa asignaturas previas sobre gestión empresarial como Fundamentos de Economía de la Empresa, Dirección Estratégica de Empresas Turísticas, Dirección y Planificación de Recursos Humanos en el Turismo, y Operaciones y Procesos de Producción en Empresas Turísticas

OBJETIVOS

Objetivos específicos aportados por el profesorado (2017-18)

Competencias específicas (CE):

CE6: Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

CE11: Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

CE12: Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de organizaciones turísticas.

CE13: Manejar técnicas de comunicación.

CE19: Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.

CE26: Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

o Conocer el significado de calidad y gestión de la calidad.

o Conocer los modelos de calidad que pueden aplicar las empresas turísticas (sistema de calidad turística española, norma ISO 9001)

o Saber redactar documentos necesarios para implantar las normas de calidad en empresas turísticas

o Saber utilizar algunas herramientas de calidad (diagrama causa-efecto, gráfico de pareto, quejas, sugerencias, encuestas, etc.)

o Conocer el significado de la gestión medioambiental para una empresa turística y saber aplicar las herramientas y sistemas de gestión ambiental que puede utilizar (buenas prácticas, etiqueta ecológica, norma ISO 14001, Reglamento EMAS).

CONTENIDOS

Contenidos teóricos y prácticos (2017-18)

Contenido. Breve descripción:

Conceptos de la calidad y la gestión de la calidad

Planificación, control y mejora de la calidad.

Medición de la calidad de servicio (SERVQUAL, gestión de quejas y reclamaciones, encuestas, indicadores, etc.).

Modelos de calidad en el sector turístico (norma ISO 9001, sistema de calidad turística española)

Equipos de mejora de la calidad.

Herramientas para la mejora de la calidad.

Herramientas y sistemas de gestión ambiental en empresas turísticas (buenas prácticas, etiqueta ecológica, norma ISO 14001, Reglamento EMAS)

Contenidos teóricos y prácticos:

1. CONCEPTOS DE LA CALIDAD

1.1. Definición de calidad y gestión de la calidad.

1.2. Evolución del concepto de calidad.

1.3. Estrategias de calidad.

1.4. Casos prácticos.

2. ASPECTOS CLAVE DE LA CALIDAD

2.1. Planificación, control y mejora.

2.2. Cómo medir la satisfacción del cliente.

2.3. Web 2.0.

2.4. Casos prácticos.

3. NORMAS DE CALIDAD

3.1. Sistemas de calidad en el sector turístico

3.2. Normas internacionales ISO 9001

3.2.1. Documentación de la norma.

3.2.2. Requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001.

3.3. Norma Q de calidad turística.

3.4. Casos prácticos.

4. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

4.1. Cuestionarios

4.2. Procedimientos de trabajo

4.3. Casos prácticos

5. HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

5.1. Introducción a las técnicas y herramientas de la calidad

5.2. Sistema de sugerencias de empleados

5.3. Equipos de mejora de la calidad y proceso de resolución de problemas.

5.4. Herramientas básicas: tormenta de ideas, diagrama de flujoshoja de datos, diagrama causa-efecto y diagrama de Pareto.

5.5. Otras herramientas

5.6. Casos prácticos.

6. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN EL SECTOR TURÍSTICO

6.1. Empresa turística y medio ambiente

6.2. Buenas prácticas y etiquetas ecológicas

6.3. Sistemas de gestión ambiental: norma ISO 14001 y reglamento EMAS

6.4. Casos prácticos

EVALUACIÓN

Instrumentos y criterios de Evaluación 2017-18

La evaluación continua consiste en:

La participación y asistencia a clase, presentación de trabajos individuales y/o en grupo presentados de forma escrita y/o oral. Los criterios de evaluación son las actividades prácticas y exposición de trabajos. Ponderación: 50%

La realización de dos exámenes escritos durante el semestre (examen tipo test más ejercicio/s práctico/s). Los criterios de evaluación son los conocimientos teóricos y prácticos. Ponderación 50%

El alumnado que no supere la evaluación continua o no alcance el mínimo de 4 sobre 10 en los dos exámenes escritos tiene que realizar la prueba o examen final. Esta prueba final evalúa el nivel de alcance de los resultados de aprendizaje (criterio de evaluación: conocimientos teóricos y prácticos). Ponderación: 50%.

Convocatoria extraordinaria (julio): Examen escrito equivalente al 50% de la nota final y que tendrá que realizar el alumnado que no supere la evaluación continua (ver apartado Evaluación del proceso docente). El otro 50% de la nota final corresponde al resto de actividades de la evaluación continua (trabajos individuales y/o en grupo) que serán recuperables en la convocatoria extraordinaria (los trabajos realizados durante el curso y que el alumnado no haya entregado durante el curso podrán ser presentados en la convocatoria extraordinaria).

Tipo	Criterio	Descripción	Ponderación
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	<p>Descripción: Realización de dos exámenes escritos durante el semestre (examen tipo test más ejercicio/s práctico/s)</p> <p>Criterio: Conocimientos teóricos y prácticos</p>	Pruebas teórico-prácticas escritas	50
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	<p>Descripción: Participación y asistencia a clase, presentación de trabajos individuales y/o en grupo presentados de forma escrita y/o oral.</p> <p>Criterio: Actividades prácticas y exposición de trabajos</p>	Realización de trabajos dirigidos o casos prácticos	50