

TITULACIÓN: GRADO EN TURISMO

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Nombre: GESTION INTEGRADA DE LA CALIDAD EN TURISMO

Curso: Semestre:

Tipo: Formación Básica

Obligatoria

Optativa

Créditos totales (LRU / ECTS): 6

Año del Plan de Estudio: 2009

DESCRIPTORES

Sistemas de gestión de la calidad y mejora de los procesos operativos. I+D+i en empresas turísticas. Satisfacción de clientes. Modelos de referencia, normas y reconocimientos externos (Certificados). ISO. Q de Calidad Turística. Calidad en Destinos. Sistemas de gestión específicos (seguridad laboral y alimentaria, medio ambiente, accesibilidad universal y Responsabilidad Social Empresarial (RSE)).

Esta asignatura contribuye a desarrollar en el alumno el sentido de la organización de una empresa sobre la base de unos modelos de referencia, y servirá de apoyo para afrontar cualquier situación profesional (ya sea operativa o gerencial).

Eminentemente práctica, y sobre aplicaciones directas sobre el contexto profesional de la titulación, la asignatura hace especial hincapié en el uso de las herramientas actuales y adecuadas para la implantación de los sistemas de gestión en las empresas turísticas, sus procesos y la satisfacción de los clientes, y como consecuencia el éxito empresarial.

Pese al pragmatismo descrito de la asignatura, su explicación se caracterizará, no obstante, por observar un nivel adecuado de rigor teórico, con el que el alumno pueda desarrollar habilidades que redundarán en su formación orientada a la innovación tecnológica.

En definitiva, con esta asignatura se consigue dotar de practicidad el conjunto organizativo de una empresa turística, permitiendo aunar y ordenar todos los conocimientos en un sistema certificable, permitiendo al alumno poner en práctica y ordenar todos los conocimientos adquiridos durante sus estudios, orientándolos al éxito empresarial basado en la satisfacción.

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, 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 (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 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 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 cliente turístico, de los cambios constantes en la dinámica del sector, de las nuevas formas organizativas, y 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 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 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.
- Planificar y gestionar los recursos humanos y materiales de organizaciones turísticas con criterios de calidad

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DOCENTES

Actividades formativas presenciales:

1. Sesiones presenciales teóricas, prácticas o teórico-prácticas. Peso de la actividad 50-100%.
2. Sesiones presenciales de debate u otras actividades participativas. Peso de la actividad 0-50%.
3. Intervención de invitados expertos en las materias tratadas en la asignatura. Peso de la actividad 0-10%.

Actividades formativas no presenciales:

4. Realización de trabajos y/o prácticas individuales o en grupo. Peso de la actividad 0-100%.
5. Otras actividades no presenciales. Peso de la actividad 0-50%.

TEMARIO

TEMA 1.- FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO

CAPITULO 2 ESTRATEGIA DE CALIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

CAPITULO 3 ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD MEDIANTE NORMAS. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA CALIDAD. NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO.

CAPITULO 4 GESTIÓN DE LA EXCELENCIA Y SERVICIOS TURÍSTICOS: EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

CAPITULO 5 LA IMPLANTACION DE SISTEMAS DE GESTION Y EL CARÁCTER DIFERENCIADOR. CERTIFICACION DE SISTEMAS. ULTIMAS TENDENCIAS

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Las calificaciones finales de valoración de adquisición de las competencias mínimas para superar este módulo serán de forma general o parcial:

1. Examen consistente en una prueba teórica y otra práctica. En conjunto supondrá un 0-100% de la calificación total. La posibilidad de su sustitución por una prueba oral solo se hará cuando sea imposible realizarla de forma escrita, manteniendo el mismo valor que ésta.
2. Trabajos teóricos y/o prácticos de autoría individual o colectiva, de carácter obligatorio o voluntario a criterio del docente. Podrán obtener entre 0 y 100% de la nota total
3. La asistencia y/o participación en clase y/o tutorías será considerada según el criterio del docente (0-20%)
4. Participación en actividades vía telemática: blogs, foros, plataformas virtuales, webs, social media, etc, (0-20%).
5. El docente podrá emplear otros sistemas de evaluación en función de su criterio. En tal caso deberán constar en el proyecto docente, especificados y con su valor en la calificación final.