

## TITULACIÓN: GRADO TURISMO (PLAN 2024)

### 1. DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

---

Nombre: **GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD EN EL TURISMO**

Curso: CUARTO

Semestre: PRIMERO

Tipo (Formación Básica/Obligatoria/Optativa): Optativa

Horas de clase semanales: 4

Créditos totales (ECTS): 6

Año del Plan de Estudio: 2024

### 2. DESCRIPTORES

---

Esta asignatura tiene como objetivo abordar la Gestión de la Calidad Total como un sistema integral de administración, prestando especial atención a los desafíos específicos que surgen en una empresa turística. Se iniciará con el análisis de las problemáticas propias de las empresas de servicios y las particularidades de la calidad en estos servicios, especialmente en aquellos relacionados con el turismo. Se tratarán aspectos relacionados con la filosofía de gestión subyacente en la Gestión de Calidad, los factores clave que determinarán el sistema de calidad a diseñar e implementar según los objetivos perseguidos, y cómo todo esto afecta los sistemas de información de la empresa y sus finanzas.

### 3. 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, 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 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 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:

- Poseer y comprender conocimientos básicos generales y los conocimientos del área de Turismo que se reflejan en libros de texto avanzados.
- Poseer y comprender conocimientos del área de Turismo que en algunos aspectos son procedentes de la vanguardia de su campo de estudio (módulo de optatividad).
- Tener capacidad de organizar y planificar.
- Ser capaz de trabajar en equipo.
- Tener compromiso ético en el trabajo.
- Conocer y comprender la responsabilidad social derivada de las actuaciones empresariales.
- Conocer y comprender la importancia del respeto a los Derechos Fundamentales, a la igualdad de oportunidades entre Hombres y Mujeres, a la Accesibilidad Universal para las personas con Discapacidad y al respeto a los Valores propios de una Cultura de Paz y Valores Democráticos.
- Poseer motivación por la calidad.
- Conocer las potencialidades de la relación del turismo y el patrimonio y disminuir los riesgos de dicha relación.
- Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas y aplicar normas sobre prevención y seguridad y de certificación de calidad.
- Conocimiento de los sistemas para la prevención de riesgos laborales y de las normativas vigentes al respecto.

#### 4. 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 Sector Turístico.

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

## 5. 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%.

## 6. 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.