



FICHA DE LA ASIGNATURA

Titulación: GRADO EN TURISMO			
Departamento: Organización de Empresas y Marketing			
Nombre de asignatura: Gestión de Calidad		Código: 800036	Tipo: Optativa
Nivel: GRADO	Curso: 4	Semestre: 2	Créditos ECTS: 6
Coordinador: Ver listado de coordinadores/as de asignaturas			
Objetivos: Comprender la evolución de la gestión de la calidad en las organizaciones; adquirir una visión amplia de las distintas herramientas y metodologías para la gestión de la calidad en empresas turísticas: calidad total, normas ISO, modelo EFQM, etc.; familiarizarse con los modelos de gestión de la calidad en los servicios aplicados al sector turístico y la calidad medioambiental.			
Competencias o destrezas que se van a adquirir: Generales: CG3: Resolución de problemas CG4: Razonamiento crítico Específicas: CE6 : Desarrollar una marcada orientación de servicio al cliente CE11 : Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales CE12 : Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas CE14 : Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas			
Prerrequisitos para cursar la asignatura:			

<p>Breve descripción de contenidos:</p> <p>Tema 1. La gestión de la calidad Tema 2. El modelo de gestión de la calidad total Tema 3. Normalización y certificación Tema 4. La calidad turística en España Tema 5. Herramientas de gestión de la calidad Tema 6. Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad Tema 7. La gestión de la calidad medioambiental Tema 8. Los premios de excelencia Tema 9. Gestión de la calidad en los servicios turísticos Tema 10. Calidad y seguridad alimentaria</p>
<p>Bibliografía básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TARÍ GUILLÓ, J. J.; MOLINA AZORÍN, J. F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017): <i>Gestión de la Calidad en el Turismo</i>. Editorial SINTESIS. Madrid - MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOPA, S. (2017): <i>Calidad y Excelencia</i>. Delta Publicaciones. Madrid
<p>Actividades Formativas y su peso en créditos ECTS (indicar en cada apartado el número de ECTS que corresponden):</p> <p>Asistencia y participación activa en clase: 2.5 Trabajo guiado: 0.5 Trabajo autónomo del/la alumno/a: 1.5 Trabajo grupal del/la alumno/a: 1.0 Otras actividades: 0.5</p>
<p>Sistemas de evaluación (indicar en cada apartado el porcentaje que corresponde):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas orales y/o escritas: 50% - Presentaciones: 15% - Trabajo e informes: 20% - Participación y actitud del alumno en clase a lo largo del semestre: 15% <p>La evaluación continua (presentaciones, trabajos e informes y participación y actitud) supone el 50% de la nota final y se guarda para la convocatoria extraordinaria. Para promediar con la nota de la evaluación continua es necesario obtener al menos 3.0 puntos sobre 10 en el examen final. Si la nota del examen final es inferior a 3.0 la calificación de la asignatura será la del examen final.</p>
<p>Idioma en que se imparte: Español</p>
<p>Más información:</p>