



**FICHA DE LA ASIGNATURA**

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

**Breve descripción de contenidos:**

- 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

**Bibliografía básica:**

- TARÍ GUILLÓ, J. J.; MOLINA AZORÍN, J. F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017): *Gestión de la Calidad en el Turismo*. Editorial SINTESIS. Madrid
- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, S. (2017): *Calidad y Excelencia*. Delta Publicaciones. Madrid

**Actividades Formativas y su peso en créditos ECTS (indicar en cada apartado el número de ECTS que corresponden):**

- 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

**Sistemas de evaluación (indicar en cada apartado el porcentaje que corresponde):**

- 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%

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.

**Idioma en que se imparte:** Español

**Más información:**