

GRADO EN TURISMO

Asignatura	Gestión de la calidad	Código	800036
Módulo	Formación Complementaria en turismo	Materia	Formación Complementaria en Administración de Empresas turísticas
Carácter	Optativa	Créditos	2
Plan de estudios	0810 - Grado en Turismo (2009-10)	Curso y Semestre	4-2º

Departamento responsable	Organización de empresas y marketing
Coordinador/a de la asignatura	Clara Martín Duque Ver listado de Coordinadores/as https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados
Curso académico	2021/2022

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR
La comprensión de la importancia de la gestión de la calidad en los ámbitos del comercio y el turismo de cara al cumplimiento de los objetivos marcados con respecto a los clientes y proveedores. La elaboración de un Plan de Calidad en la empresa, principalmente en las relaciones cliente-proveedor, teniendo en cuenta los diferentes modelos de gestión de la calidad y las técnicas específicas necesarias para llevarlo a cabo
CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS
Ninguno
OBJETIVOS FORMATIVOS
Resultados de aprendizaje
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

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

CONTENIDOS TEMÁTICOS (Programa de la asignatura)

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

ACTIVIDADES DOCENTES	HORAS	PRESENCIALIDAD
Asistencia y participación activa en clase	45	100%
Trabajo guiado	27.5	55 %
Trabajo autónomo del/la alumno/a	40	0%
Trabajo grupal del/la alumno/a	25	0%
Otras actividades	12.5	0%

EVALUACIÓN

Sistema de evaluación	Participación en la Nota Final
Pruebas orales y/o escritas	50%
Presentación en clase	15%
Trabajos en equipo y/o individuales e informes	20%
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	15%

Observaciones sobre la evaluación:

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.

RECURSOS

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 LACOBAS, S. (2017): Calidad y Excelencia. Delta Publicaciones. Madrid

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

CLAVER, E., MOLINA, J.F., TARÍ, J.J. (2011): Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. Pirámide, Madrid.
- CUATRECASAS, L. (2010): Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación. Profit Editorial, Barcelona.
- EVANS, J.R.; LINDSAY, W. M. (2008): Administración y control de la calidad. Cengage Learning, México D.F.
- GÓMEZ MARTÍN, J. A. (2015): Guía para la Aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. AENOR, Madrid.
- LÓPEZ LEMOS, P. (2015): Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015. FC Editorial, Madrid.
- SÁNCHEZ RIVERO, J. M.; ENRÍQUEZ PALOMINO, A. (2016): Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad: La Norma ISO 9001:2015. Fundación Confemetal, Madrid
- TAGUE, N.R. (2005): The Quality Toolbox, 2o Ed. ASQ Quality Press. Milwaukee, Wisconsin.
- VELASCO, J. (2005): Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión. Pirámide, Madrid.

INFORMACIÓN ADICIONAL

ADAPTACIÓN DE LA DOCENCIA DURANTE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR COVID-19

Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo para el curso 2021-2022

Ante la situación de crisis sanitaria provocada por COVID-19, el desarrollo de la asignatura se adaptará al modelo de organización de la docencia según diferentes escenarios (docencia presencial, semipresencial o en línea) y actuaciones que se concreten conforme a las directrices marcadas desde el Gobierno, la Comunidad Autónoma de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Comercio y Turismo.

Información sobre el Plan Docente de Actuación para el curso 2021/2022:
<https://comercioyturismo.ucm.es/marco-estrategico-para-la-docencia-crisis-covid-19>

IDIOMA EN QUE SE IMPARTE

Castellano

OTRA INFORMACIÓN