

DOBLE GRADO EN TURISMO Y COMERCIO

Asignatura	Gestión de Calidad	Código	901204
Módulo	Formación Complementaria	Materia	Complemento de la Actividad Comercial
Carácter	Optativa	Créditos	6
Plan de estudios	DT12 – Doble Grado en Turismo- Comercio (2016-17)	Curso y Semestre	Curso: Cuarto Semestre: Séptimo

Departamento responsable	Organización de Empresas y Marketing
Coordinador/a de la asignatura	José Fernández Menéndez
Curso académico	2021/2022

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR
<p>La comprensión de la importancia de la gestión de la calidad en la gestión comercial 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.</p>
CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS
Ninguno
OBJETIVOS FORMATIVOS
Resultados de aprendizaje
<p>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: calidad total, normas ISO, modelo EFQM, etc. Comprender los principios básicos de los métodos estadísticos de gestión de la calidad. Familiarizarse con los modelos de gestión de la calidad en los servicios y la calidad medioambiental Aprender a diseñar y poner en marcha ofertas atractivas para el mercado Gestionar de forma eficiente productos y/o servicios</p>
Competencias

Generales:

CG4 - Comprender y aplicar los mecanismos y técnicas de planificación, análisis de información, negociación, simulación, decisión y control en la relación comercial teniendo como base la estrategia comercial de la empresa

CG5 - Desarrollar las capacidades conceptuales y operativas de futuros gestores y directivos comerciales

CG7 - Aprender a aprender, como ejemplo saber cómo, cuándo, donde..., nuevos desarrollos personales son necesarios (por ejemplo, la retórica, las presentaciones, el trabajo en equipo o la gestión de personal)

Específicas:

CE7 - Aplicar los fundamentos de análisis financiero al diseño de operaciones de financiación de actividades comerciales, valorando adecuadamente sus riesgos económicos.

CE8 - Conocer y saber aplicar las operaciones relacionadas con las estructuras del análisis contable y los costes de la empresa para disponer de la información necesaria para la toma de decisiones en gestión comercial, especialmente las referentes a los precios de los productos/servicios.

CE17 - Aprender las distintas herramientas informáticas que se utilizan en la actualidad dentro de la actividad comercial, nuevas tecnologías como las bases de datos de clientes, técnicas CRM o simulación comercial con el fin de poder elegir y manejar en cualquier momento la mejor herramienta disponible en una situación concreta de forma responsable.

CONTENIDOS TEMÁTICOS (Programa de la asignatura)

Tema 1. La Gestión de la Calidad

Tema 2. La Calidad Total y el modelo EFQM

Tema 3. Normalización y Certificación

Tema 4. El Sistema de Calidad Turística en España

Tema 5. Control Estadístico de la Calidad: Muestreo de Aceptación

Tema 6. Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Tema 7. La Gestión de la Calidad Medioambiental

Tema 8. Control Estadístico de la Calidad: Diseño de Experimentos

Tema 9. Calidad en los Servicios

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% examen final 10% pruebas parciales de tipo test
Presentación en clase	20%
Trabajos en equipo y/o individuales e informes	15%
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	5%
Observaciones sobre la evaluación:	

RECURSOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
<ul style="list-style-type: none"> - LLORÉNS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): <i>Calidad total: Fundamentos e implantación</i>. Pirámide. Madrid. - MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOPA, S. (2017): <i>Calidad y Excelencia</i>. Delta Publicaciones. Madrid - MONTGOMERY, D.C. (2009): <i>Statistical Quality Control</i>. John Wiley & Sons, New York. - MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001): <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos</i>. Prentice Hall, Madrid. - TARÍ GUILLÓ, J. J.; MOLINA AZORÍN, J. F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017): <i>Gestión de la Calidad en el Turismo</i>. Editorial SINTESIS. Madrid
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
<ul style="list-style-type: none"> - CLAVER, E., MOLINA, J.F., TARÍ, J.J. (2011): <i>Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones</i>. Pirámide, Madrid. - CUATRECASAS, L. (2010): <i>Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación</i>. Profit Editorial, Barcelona. - EVANS, J.R.; LINDSAY, W. M. (2008): <i>Administración y control de la calidad</i>. Cengage Learning, México D.F. - GÓMEZ MARTÍN, J. A. (2015): <i>Guía para la Aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015</i>. AENOR, Madrid. - LÓPEZ LEMOS, P. (2015): <i>Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015</i>. FC Editorial, Madrid. - SÁNCHEZ RIVERO, J. M.; ENRÍQUEZ PALOMINO, A. (2016): <i>Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad: La Norma ISO 9001:2015</i>. Fundación Confemetal, Madrid - TAGUE, N.R. (2005): <i>The Quality Toolbox, 2º Ed.</i> ASQ Quality Press. Milwaukee, Wisconsin. - VELASCO, J. (2005): <i>Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión</i>. Pirámide, Madrid.

INFORMACIÓN ADICIONAL

ADAPTACIÓN DE LA DOCENCIA DURANTE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR COVID-19
<p>Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo para el curso 2021-2022</p> <p>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</p>

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

- La evaluación continua 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 3.5 puntos sobre 10 en el examen final. Si la nota del examen final es inferior a 3.5 la calificación de la asignatura será la del examen final.
- Si por causas de fuerza mayor, y de acuerdo con lo establecido por las autoridades competentes, fuese necesario suspender las actividades presenciales o tuviese lugar un confinamiento, la docencia, las tutorías y la evaluación continuarán de forma on-line a través del campus virtual, manteniéndose en todo lo demás lo establecido en esta guía.