



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

GRADO EN TURISMO

Asignatura	Gestión de Calidad	Código	800036
Módulo	Formación Complementaria en turismo	Materia	Formación Complementaria en Administración de Empresas turísticas
Carácter	Optativa	Créditos	6
Curso	4	Semestre	2

Departamento Responsable	Organización de Empresas y Marketing
Coordinador/a	Ver listado de Coordinadores/as https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR

(debe trasladarse la información que corresponde a la asignatura dentro del apartado de la memoria "contenidos")

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 <i>(opcional)</i>		
Ninguno		
OBJETIVOS FORMATIVOS		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<i>(debe trasladarse lo que aparece en la memoria verificada)</i>		
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 <i>(debe trasladarse el nombre de la competencia y la descripción que aparecen en la memoria verificada)</i>		
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	
EVALUACIÓN		
SISTEMA DE EVALUACIÓN		
Pruebas orales y/o escritas	50%	
Presentaciones	15%	
Trabajo e informes	20%	
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	15%	

RECURSOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
<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 LACOB, S. (2017): <i>Calidad y Excelencia</i>. 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.

Idioma en que se imparte

Castellano

Otra información

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.

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.

