



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Calidad de procesos turísticos

Asignatura	Calidad de procesos turísticos			
Código	O04G240V01903			
Titulación	Grado en Turismo			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimstre
	6	OP	4	1c
Lengua	Castellano			
Impartición	Gallego			
Departamento	Organización de empresas y marketing			
Coordinador/a	del Río Rama, María de la Cruz			
Profesorado	del Río Rama, María de la Cruz			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web				
Descripción general	Concepto de calidad y fundamentos de la Calidad Total. Modelos estandarizados de Gestión de la Calidad y normas UNE. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Normalización y certificación de la calidad. Herramientas para la Gestión de la Calidad. Costes de gestión de la calidad.			

## Competencias

Código	
A1	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
A2	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
A3	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
A4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
A5	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
B1	Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información
B2	Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción
B3	Capacidad para interpretar críticamente datos y texto
B5	Capacidad de comunicación oral y escrita
B6	Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones
B7	Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
B9	Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado
B10	Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
C11	Identificar los procesos operativos en empresas turísticas
C12	Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal
C13	Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas
C15	Orientación del servicio al cliente
D1	Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos
D3	Creatividad
D5	Motivación por la calidad

## Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje		
Obtener los conocimientos necesarios que le capaciten para el desarrollo de la actividad profesional en el ámbito de Gestión de la Calidad en Empresas turísticas	A1		C11 C12 C13 C15
Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos	A2	B2 B9 B10	C11
Utilizar las Tics necesarias para el manejo de información y datos relevantes para la toma de decisiones	A3	B1	
Manejar adecuadamente las capacidades adquiridas relacionadas con el desarrollo de su aptitudes, necesarias para el ejercicio de la profesión en el ámbito de la Gestión de la Calidad	A4 A5	B3 B5 B6 B7 B8 B9 B10	D1 D3 D5

## Contenidos

### Tema

Breve descripción de sus contenidos: Desarrollo de los contenidos en temas:

Concepto de calidad y fundamentos de la Calidad Total. Modelos estandarizados de Gestión de la Calidad y normas UNE. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Normalización y certificación de la calidad. Herramientas para la Gestión de la Calidad. Costes de gestión de la calidad.

TEMA 1: INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD

TEMA 2: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TEMA 3: MODELOS ESTANDARIZADOS DE CALIDAD

TEMA 4: MEJORA CONTINUA. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

TEMA 5: NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN.

TEMA 6: LOS COSTES EN CALIDAD

## Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Resolución de problemas y/o ejercicios	22	0	22
Sesión magistral	23	0	23
Trabajos y proyectos	0	30	30
Pruebas de tipo test	2	69	71
Estudio de casos/análisis de situaciones	0	4	4

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

	Descripción
Resolución de problemas y/o ejercicios	Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral.
Sesión magistral	Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.

## Atención personalizada

Pruebas	Descripción
Trabajos y proyectos	Se resolverán las dudas a los alumnos de forma individual o en grupo (presencial, mail o Skype)

<b>Evaluación</b>					
	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje		
Trabajos y proyectos	Realización de un trabajo autónomo en grupo. Se elaborará a lo largo de todo el cuatrimestre y se presentará al final del mismo.	25	A1 A2 A3 A4 A5	B1 B3 B5 B6 B7 B8 B9 B10	D1 D3 D5
Pruebas de tipo test	Evaluación de la asimilación de conocimientos.	70	A1	B9 B10	C11 C12 C13 C15
Estudio de casos/análisis de situaciones	Realización de casos prácticos o análisis de situaciones.	5	A2 A4	B2 B3 B7 B8 B9 B10	C11 C13

### **Otros comentarios sobre la Evaluación**

- No presencial, con un examen final que podrá incluir contenidos teóricos y/o prácticos mediante preguntas que podrán ser tipo test, cortas, de desarrollo, o casos prácticos. Esta prueba está dirigida a valorar la comprensión de los conceptos adquiridos en la asignatura, suponiendo el 100% de la nota, y evaluará además de los conceptos de la materia, la claridad en la exposición y la utilización gramatical y ortográfica correcta en aquellas partes que lo requieran.

- Presencial, la concreción de las actividades dependerá en gran medida del número de alumnos, medios para trabajar en grupo, etc. Estas pruebas de evaluación continua estarán dirigidas a valorar las actividades realizadas por el alumno a lo largo del desarrollo de las clases, en las que se valorará la correcta realización de las tareas encomendadas, que podrán consistir en la resolución de cuestionarios, casos prácticos, trabajos individualizados o en grupo, y la realización y exposición oral de trabajos de algunos temas acordados con el profesor. En este bloque de calificación presencial se podrá valorar la participación del alumno.

- Las características concretas del examen final, tanto en la evaluación presencial (convocatoria Julio) como en la no presencial, serán detalladas por parte de los profesores de la asignatura (en clase y a través de la plataforma Tema) con anticipación al mismo y en el marco de los plazos legales establecidos por la Universidad de Vigo.

- Los alumnos para aprobar la asignatura deben obtener por uno u otro sistema de evaluación una calificación igual o superior a 5 puntos, siendo obligatorio en todos los casos superar el examen final (o los parciales en caso de ser ofertados).

- En todos los exámenes será obligatorio identificarse de manera oficial (DNI, Pasaporte o documento sustitutivo oficial) y está prohibida la tenencia de móviles, smartphones, o cualquier otro dispositivo electrónico, incluso estando estos apagados o en reposo. Incumplir estas dos condiciones invalidará la convocatoria a la que se esté concurriendo.

- Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2017-2018. En el caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

### **Fuentes de información**

#### **Bibliografía Básica**

ALONSO ALMEIDA, M; BARCOS RENDÍN, L.; MARTÍN CASTILLA, J.I., **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS TURÍSTICOS**, SINTESIS, 2006

#### **Bibliografía Complementaria**

JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; JIMÉNEZ, V. Y VERGE, X., **GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN**, PRENTICE HALL, 2002

### **Recomendaciones**