



DATOS IDENTIFICATIVOS

Calidad de procesos turísticos

| | | | | |
|---------------------|---|-----------|-------|--------------|
| Asignatura | Calidad de procesos turísticos | | | |
| Código | O04G240V01903 | | | |
| Titulación | Grado en Turismo | | | |
| Descriptor | Creditos ECTS | Selección | Curso | Cuatrimestre |
| | 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. | | | |

Resultados de Formación y Aprendizaje

| | |
|--------|--|
| 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 previstos en la materia

| 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 | 22 | 0 | 22 |
| Lección magistral | 23 | 0 | 23 |
| Trabajo | 2 | 99 | 101 |
| Estudio de casos | 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 | 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. |
| Lección 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 |
|---------|---|
| Trabajo | Se resolverán las dudas a los alumnos de forma individual o en grupo (presencial, mail o Skype) |

Evaluación

| Descripción | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje | | |
|------------------|--------------|---------------------------------------|-----|-----|
| Trabajo | 80 | A1 | B1 | D1 |
| | | A2 | B3 | D3 |
| | | A3 | B5 | D5 |
| | | A4 | B6 | |
| | | A5 | B7 | |
| | | | B8 | |
| | | | B9 | |
| | | | B10 | |
| Estudio de casos | 20 | A2 | B2 | C11 |
| | | A4 | B3 | C13 |
| | | | B7 | |
| | | | B8 | |
| | | | B9 | |
| | | | B10 | |

Otros comentarios sobre la Evaluación

Existen dos sistemas de evaluación: Evaluación continua y evaluación global. El plazo para cambiar de evaluación continua a global es del 11 de septiembre a 11 de octubre.

- Evaluación no continua, se realizará un trabajo final propuesto por el profesor. 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.

- Evaluación continua, se realizarán tres trabajos, es necesario aprobar ambos por separado (calificación mínima 5) para superar la materia. 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.

- Los alumnos para aprobar la asignatura deben obtener una calificación igual o superior a 5 puntos. Aquellos trabajos no superados se presentarán de nuevo en la convocatoria oficial de Enero.

- Segunda oportunidad: en caso de no superar la evaluación continua, se presentarán de nuevo los trabajos no superados en la convocatoria oficial de exámenes de Julio.

- 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 2023-2024. 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

Otros comentarios

* Mecanismo no presencial de atención al alumnado (tutorías): en todas las modalidades, presencial o no presencial, las sesiones de tutorización se realizarán por medios telemáticos (correo electrónico, videoconferencia) bajo la modalidad de concertación previa.