



DATOS IDENTIFICATIVOS

Calidade de procesos turísticos

Materia	Calidade de procesos turísticos			
Código	004G240V01903			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	del Rio Rama, Maria de la Cruz			
Profesorado	del Rio Rama, Maria de la Cruz			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral				

Competencias de titulación

Código	
A12	Identificar os procesos operativos en empresas turísticas.
A13	Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal
A14	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
A16	Orientación do servizo ao cliente
A18	Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información.
A19	Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición
A20	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto.
A23	Capacidade de comunicación oral e escrita.
A24	Mobilidade e adaptabilidade a diferentes medios e situacións
A25	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
A27	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo.
A28	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado.
A29	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións.
B1	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos.
B3	Creatividade
B5	Motivación por a calidade.

Competencias de materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
(*)	A12
(*)	A13
(*)	A14
(*)	A16
(*)	A18
(*)	A19
(*)	A20
(*)	A23
(*)	A24
(*)	A25
(*)	A27
(*)	A28

(*)	A29	
(*)		B1
(*)		B3
(*)		B5

Contidos

Tema

(*)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 (*)

(*)TEMA 7: ESTRATEGIA DE CALIDAD Y PLANES DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL (*)

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	22	0	22
Sesión maxistral	23	0	23
Traballos e proxectos	0	30	30
Probas de resposta curta	2	45	47
Probas de tipo test	0	24	24
Estudo de casos/análise de situacións	0	4	4

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver as solucións axeitadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección maxistral.
Sesión maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directoras dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante.

Atención personalizada

Avaliación

	Descrición	Cualificación
Traballos e proxectos	Realización dun traballo autónomo en grupo. Elaborarase ao longo de todo o cuadrimestre e presentarse ao final deste.	25%
Probas de resposta curta	Exame final.	60%
Probas de tipo test	Avaliación da asimilación de coñecementos- realizaranse catro test (cada dous temas) a través da plataforma Tema.	10%
Estudo de casos/análise de situacións	Realización de dous casos prácticos ou análise de situacións.	5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Bibliografía. Fontes de información

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

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

Tomarase como libro de referencia: Planificación, Dirección y Gestión Financiera de Empresas Turísticas

