



DATOS IDENTIFICATIVOS

Calidad de procesos turísticos

Asignatura	Calidad de procesos turísticos			
Código	004G240V01903			
Titulación	Grado en Turismo			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	6	OP	4	1c
Lengua	Castellano			
Impartición				
Departamento	Organización de empresas y marketing			
Coordinador/a	del Rio Rama, Maria de la Cruz			
Profesorado	del Rio Rama, Maria de la Cruz			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web				
Descripción general				

Competencias de titulación

Código	
A12	Identificar los procesos operativos en empresas turísticas
A13	Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal
A14	Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas
A16	Orientación del servicio al cliente
A18	Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información
A19	Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción
A20	Capacidad para interpretar críticamente datos y texto
A23	Capacidad de comunicación oral y escrita
A24	Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones
A25	Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual
A27	Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
A28	Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado
A29	Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
B1	Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos
B3	Creatividad
B5	Motivación por la calidad

Competencias de materia

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Identificar los procesos operativos en empresas turísticas	A12
Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal	A13
Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas	A14
Orientación del servicio al cliente	A16
Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información	A18
Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción	A19
Capacidad para interpretar críticamente datos y texto	A20
Capacidad de comunicación oral y escrita	A23

Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones	A24
Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual	A25
Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo	A27
Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado	A28
Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones	A29
Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos	B1
Creatividad	B3
Motivación por la calidad	B5

Contenidos

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 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 respuesta corta	2	45	47
Pruebas de tipo test	0	24	24
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

Evaluación

	Descripción	Calificación
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%
Pruebas de respuesta corta	Examen final.	60%
Pruebas de tipo test	Evaluación de la asimilación de conocimientos- se realizarán cuatro test (cada dos temas) a través de la plataforma Tema.	10%
Estudio de casos/análisis de situaciones	Realización de casos prácticos o análisis de situaciones.	5

Otros comentarios sobre la Evaluación

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de las pruebas objetivas periódicas, del trabajo tutelado y la realización de un

examen final.

Pruebas de carácter objetivo: pruebas de carácter periódico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia. Consistirá en:

- 1.- La resolución de ejercicios breves y se estima que el número total de trabajos cortos serán dos a lo largo de todo el cuatrimestre.
- 2.- Respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple. Se estima que el número total de controles por este medio de pruebas objetivas a lo largo del curso será de cuatro.
- 3.- Trabajo tutelado: consistirá en la elaboración en grupo (3 alumnos) de un trabajo, destinados a la aplicación de los conceptos y técnicas de la materia de forma autónoma por parte de los estudiantes, contando con atención personalizada para su seguimiento. El trabajo tutelado será entregado en fecha límite anunciada con suficiente antelación.

Examen final: consistirá en la resolución de ejercicios breves y respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple. Parte teórica (preguntas cortas y/o tipo test) (60%), práctica (40%). Será necesario aprobar ambas partes por separado (5 puntos sobre 10).

Para aprobar la materia es necesario obtener al menos 5 puntos de un total de 10 por la realización del examen.

La nota final será la suma de ambas partes, evaluación continua y examen, para realizar la suma deberá tenerse aprobado el examen. Nota mínima para aprobar la asignatura 5.

Segunda convocatoria:

La evaluación continua alcanzada durante el cuatrimestre se guardará para las convocatorias extraordinarias del presente curso académico. El examen constará de una parte teórica (preguntas cortas y/o tipos test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas partes por separado (5 puntos sobre 10).

Alumnos que no siguen evaluación continua:

Se evaluará al alumno con la realización de un examen final que supondrá el 100% de la nota. El examen constará de una parte teórica (preguntas cortas y/o test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas partes por separado (5 puntos sobre 10).

Fuentes 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,

Lloréns Montes, F.J., Fuentes Fuentes, M. (1997): *Calidad Total: Fundamentos e Implantación*. Ed. Pirámide. <?xml:namespace prefix = "o" ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:office" />

Cuatrecasas, L. (1999): *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*, Ed. Gestión 2000.

Membrado Martínez, J. (1999): *La gestión empresarial a través del modelo Europeo de excelencia de* <?xml:namespace prefix = "st1" ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:smarttags" />

Recomendaciones