



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. | | | |

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 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

| Pruebas | Descripción |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajos y proyectos | 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 | | |
| 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 respuesta corta | Examen final. | 60 | A1 | B9 B10 | C11 C12 C13 C15 |
| Pruebas de tipo test | Evaluación de la asimilación de conocimientos. | 10 | A1 | | 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

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

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 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.
- 4.- 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).

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 2016-2017. En caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes, prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

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
