

## Gestión de la Calidad Turística

Código: 104957  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OT	4	0

### Contacto

Nombre: Albert Vancells Farraro

Correo electrónico: Albert.Vancells@uab.cat

### Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: inglés (eng)

Algún grupo íntegramente en inglés: Sí

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: No

### Equipo docente

Laia Canut Delgado

### Prerequisitos

No existen

### Objetivos y contextualización

Esta asignatura pretende que el estudiante adquiera las competencias necesarias para comprender conceptos y técnicas cualitativas en el ámbito turístico, permitiéndole analizar y evaluar procesos de la gestión de la calidad. Igualmente se abordarán aspectos sociales y medioambientales del sector turístico con el objetivo de asegurar la mejora continua de las empresas.

Al finalizar la asignatura el alumno será capaz de:

Conocer los modelos más relevantes de gestión de la calidad de los productos y servicios

Comprender, aplicar y valorar métodos cualitativos Identificar los aspectos sociales y medioambientales de la calidad

Evaluar e interpretar sistemas de gestión de la calidad para contribuir en la mejora empresarial

### Competencias

- Definir y aplicar los objetivos, estrategias y políticas comerciales en las empresas y entidades turísticas.
- Demostrar que conoce y entiende el fenómeno turístico en el marco de la sostenibilidad y la gestión de calidad.
- Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Identificar el marco legal que regula las actividades turísticas y a las entidades que las desarrollan.

- Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
- Proponer soluciones alternativas y creativas a posibles problemas en el ámbito de la gestión, la planificación, las empresas y los productos turísticos.
- Tener orientación de servicio al cliente.
- Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Trabajo en grupo.

## Resultados de aprendizaje

1. Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
2. Desarrollar los principios y criterios de la sostenibilidad y la gestión de calidad del hecho turístico y extenderlos a otras actividades.
3. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
4. Identificar y aplicar los elementos del derecho público (administrativo, fiscal y turístico) así como aquellos otros del derecho privado que regulan determinadas actividades y funciones y entidades turísticas.
5. Identificar y aplicar los sistemas de certificación de la calidad como estrategia empresarial.
6. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
7. Proponer soluciones alternativas de forma creativa a los problemas en la planificación y en la gestión de departamentos, actividades o servicios de nuevas áreas del sector turístico así como a entidades y productos turísticos singulares.
8. Tener orientación de servicio al cliente.
9. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
10. Trabajo en grupo.

## Contenido

### CONCEPTO DE CALIDAD

- Concepto y objetivos de la calidad
- La excelencia empresarial: Modelo EFQM
- La calidad del servicio: Modelo SERVQUAL

### NORMAS DE REFERENCIA

- Certificaciones: ISO 9001 (general), ISO 14001 (Medio Ambiente)
- Certificación EMAS
- Certificación Q (Calidad Turística)

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Compromiso empresarial
- Sistema de Gestión Medioambiental SGMA
- Las memorias para la sostenibilidad: "Global Reporting Initiative" GRI
- Estrategia de calidad social: La Responsabilidad Social Corporativa
- Control registros de la Calidad y Medio Ambiente
- Gestión de la calidad: "Total Quality Management" TQM

### REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Estandarización de procesos
- Encuestas satisfacción cliente

### GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- Recursos humanos: la gestión del capital humano y el ambiente de trabajo

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Control de la calidad: Auditorias empresariales
- Análisis cualitativo empresarial en su entorno virtual
- Herramienta de evaluación: Esquema REDER
- Valoración procesos cualitativos
- Herramientas de mejora continua (Ishikawa)

## Metodología

- Clases expositivas participativas de los conceptos y contenidos de la materia.
- Clases teórico-prácticas en las que se trabajan los contenidos en forma de proyectos.
- Resolución de problemas y casos prácticos en grupo con exposición final.
- Aprendizaje cooperativo y aprendizaje individual para el desarrollo y la presentación de trabajos. Incluye el trabajo dirigido por la profesora y las horas de estudio por parte del estudiante.
- Tutorías: individuales o de grupo para resolver dudas o trabajar conceptos concretos.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases teóricas	18	0,72	1, 2, 4, 5, 6, 7
Resolución y presentación de proyectos	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	24	0,96	1, 3, 6, 8, 9, 10
Tipo: Autónomas			
Estudio	20	0,8	3, 6
Resolución y exposición de proyectos	20	0,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

## Evaluación

### A) EVALUACIÓN CONTINUA

El sistema de evaluación consta de 4 proyectos prácticos y un examen:

Puntuación 20% Proyecto 1: Análisis de negocio sobre la calidad hotelera

Puntuación 20% Proyecto 2: "Real Business Case"

Puntuación 20% Proyecto 3: Análisis negocio sobre la calidad en empresa turística

Puntuación 20% Proyecto 4: "Real Business Case"

Puntuación 20% Examen de desarrollo basado en un caso

*\*Los proyectos y el examen deben tener una puntuación mínima de 4 cada uno para poder ponderar entre ellos.*

## B) EVALUACIÓN FINAL: examen final (toda la materia)

Día y hora establecidos, según calendario académico, a la Programación Oficial del Centro EUTDH. Habrá un único tipo de examen final, no habiendo diferencia entre los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y aquellos que no la hayan seguido.

## C) RE-EVALUACIÓN

Los estudiantes que en la evaluación final hayan obtenido una nota igual o superior a 3,5 y menor de 5, se podrán presentar a la re-evaluación. La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final.

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Examen	20	2	0,08	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Proyecto 1	20	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Proyecto 2	20	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Proyecto 3	20	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Proyecto 4	20	9	0,36	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

## Bibliografía

- Apuntes y otros materiales del Campus Virtual
- Fernandez Gago, R (2005): Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. Ed. Thompson, colección negocios, Madrid (Tema 6)
- ISO 9000 (2005): Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR. Madrid.
- ISO 9001 (2008): Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. AENOR. Madrid.
- ISO 9004 (2009): Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. AENOR. Madrid
- Dale, B.G., Wiele, T. y Iwaarden, J. (2007): Managing quality, Blackwell, Oxford
- European Foundation for Quality Management (2013): Modelo EFQM de Excelencia version 2013, EFQM, Bruselas
- Arellano, R., & Anthony, M. (2018). Caracterización de la gestión de la calidad, bajo el enfoque de Planeamiento Estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro agencias de viaje del distrito de Huaraz, 2016.
- Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Profit Editorial.
- Global Reporting Iniciative (GRI). (2006): Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.
- Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A; Berry, L.L. (1994): Calidad total en la gestión de los servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid.