

Gestión de la Calidad Turística

Código: 104957
Créditos ECTS: 6

| Titulación | Tipo | Curso | Semestre |
|-----------------|------|-------|----------|
| 2500894 Turismo | OT | 4 | 2 |

Contacto

Nombre: Isaac Lozano Alfaro

Correo electrónico: isaac.lozano.alfaro@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

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 de Creatividad
- Concepto y objetivos de la calidad
- La calidad del servicio: Modelo SERVQUAL

NORMAS DE REFERENCIA

- Certificaciones: ISO 9001 (general), ISO 14001 (Medio Ambiente)
- Certificación EMAS
- Certificación Q (Calidad Turística)
- La excelencia empresarial: Modelo EFQM
- Gestión de la calidad: "Total Quality Management" TQM

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- 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
- Certificados de calidad y sostenibilidad
- Los "Sustainable Development Goals"(SDGs) y la industria turística

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Cultura Corporativa
- Estandarización de procesos
- Manuales Operativos
- Gestión de oportunidades.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

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

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- Encuestas de satisfacción al huésped
- Control de la calidad: Auditorias empresariales
- Planes de acción.

- Introducción al Lean: Herramientas de mejora continua.

Metodología

- Clases expositivas y participativas de los conceptos y contenidos de la materia.
- Clases teórico-prácticas en las que se trabajan los contenidos en forma de proyectos y actividades.
- 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 el profesor y las horas de estudio por parte del estudiante.
- Tutorías: individuales o de grupo para resolver dudas o trabajar conceptos concretos.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

Actividades

| Título | Horas | ECTS | Resultados de aprendizaje |
|--|-------|------|-------------------------------|
| Tipo: Dirigidas | | | |
| Clases teóricas | 20 | 0,8 | 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 | 16 | 0,64 | 1, 3, 6, 8, 9, 10 |
| Tipo: Autónomas | | | |
| Estudio | 18 | 0,72 | 3, 6 |
| Resolución y exposición de proyectos | 18 | 0,72 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |

Evaluación

A. EVALUACIÓN CONTINUA

- El sistema de evaluación consta de actividades/proyectos prácticos y un examen.
- Los proyectos deben presentarse en el tiempo y forma estipulados por el profesor de la asignatura.
- El incumplimiento de la entrega de los proyectos, en tiempo y forma, puntuará como No presentado y se perderá el derecho a poder seguir con la Evaluación continuada.
- 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.
- El profesor informará oportunamente del formato, duración y ubicación del examen.
- No se admitirán cambios de fecha sin la aprobación expresa de la coordinación de estudios.

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.
- El profesor informará oportunamente del formato, duración y ubicación del examen.
- No se admitirán cambios de fecha sin la aprobación expresa de la coordinación de estudios.

Actividades de evaluación

| Título | Peso | Horas | ECTS | Resultados de aprendizaje |
|-------------------------|------|-------|------|-------------------------------|
| A) Actividades clase | 20% | 9 | 0,36 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| B) Actividad Grupo 1 | 15% | 7 | 0,28 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| C) Actividad en Grupo 2 | 15% | 7 | 0,28 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| D) Case Study | 20% | 9 | 0,36 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| F) Examen | 30% | 16 | 0,64 | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 |

Bibliografía

- Apuntes y otros materiales del Campus Virtual
- Fernández 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 Initiative (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.
- L.Brennan, Linda (2011): The McGraw-Hill 36-Hour Course. Operations Management. Ed McGraw-Hill.
- Shaffie, Sheila (2012): The McGraw-Hill 36-Hour Course. Six Sigma Ed McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, Luis (2010): Lean Management:La gestion competitiva por excelencia. Profit Editorial
- H.Pink, Daniel (2018):Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us.Canongate

Software

Miro. www.miro.com

Wooclap. www.wooclap.com

Basecamp. www.basecamp.com

Google Forms

Monkey Survey <https://www.surveymonkey.com/>

MS Excel

Genially. www.genially.com

Mindmeister. <https://www.mindmeister.com/>