

Titulación	Tipo	Curso
Turismo	OP	4

Profesor/a de contacto

Nombre : Isaac Lozano Alfaro

Correo electrónico : isaac.lozano.alfaro@uab.cat

Prerrequisitos

No existen

Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

Objetivos

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.

Resultados de aprendizaje

1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
2. Trabajo en grupo.
3. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
4. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
5. Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
6. Tener orientación de servicio al cliente.
7. 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.
8. Desarrollar los principios y criterios de la sostenibilidad y la gestión de calidad del hecho turístico y extenderlos a otras actividades.
9. Identificar y aplicar los sistemas de certificación de la calidad como estrategia empresarial.
10. 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.

Contenidos

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
- Certificación Biosphere
- 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: Auditorías empresariales

- Planes de acción.
- Introducción al Lean: Herramientas de mejora continua.

Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tutorías	16	0,64	1, 2, 3, 4, 5, 6
Estudio	18	0,72	1, 3
Clases teóricas	20	0,8	3, 5, 7, 8, 9, 10
Resolución y exposición de proyectos	18	0,72	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Resolución y presentación de proyectos	30	1,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

Metodología

- Las clases se imparten en inglés.
- 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.

Uso de la IA en tareas no exigen evaluación.

- En esta asignatura se permite el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) como parte integrante del desarrollo del trabajo en clase, siempre que el resultado final refleje una contribución significativa del estudiante en el análisis y la reflexión personal.
- El estudiante tendrá que:
 - (i) identificar qué partes han sido generadas con IA;
 - (ii) especificar las herramientas utilizadas;
 - (iii) incluir una reflexión crítica sobre cómo estas han influido en el proceso y en el resultado final de la actividad.
- La no transparencia del uso de la IA en esta actividad evaluable se considerará falta de honestidad académica y comportará que la actividad se evalúe con un 0 y no se pueda recuperar, o sanciones mayores en casos de gravedad.

Uso de la IA en pruebas de evaluación

- En esta asignatura no está permitido el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) para la realización de trabajos o exámenes. Cualquier trabajo o examen que incluya fragmentos generados con IA será considerado una falta de honestidad académica y comportará que la actividad se evalúe con un 0 y no se pueda recuperar, o sanciones mayores en casos de gravedad.

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.

Evaluación

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
D) Case Study	20%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
F) Examen final	30%	12	0,48	1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10
C) Actividad Grupal 02	10%	7	0,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
B) Examen parcial	30%	12	0,48	1, 3, 4, 6, 7, 8, 9
A) Actividad Grupal 01	10%	7	0,28	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

A. EVALUACIÓN CONTINUA

- El sistema de evaluación consta de actividades/proyectos prácticos y/o exámenes.
- 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 actividades necesitan una puntuación mínima de 4 cada uno para poder ponderar entre ellos. Los exámenes precisan un mínimo de 5 para ser aprobados.
- *La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante no se presente a de la totalidad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen de recapitulación*

B. EVALUACIÓN ÚNICA.

- Realización de informes con un peso total del 50% que deben ser presentado en tiempo y forma. Se deben aprobar todos con mínimo 5. Además, se realizará un examen final con un peso en la nota del 50% que se realizará según las indicaciones de esta guía con una nota mínima de 5 para superarlo. Se precisará obtener un 5 para superar este examen.
- En cualquier caso se debe haber aprobado todos los informes y actividades que se deben realizar en evaluación única y/o actividades de evaluación continua.
- El día y horario establecido, según el calendario académico, a la Programación Oficial del Centro de la EUTDH, se realizarán las pruebas de evaluación única o pruebas de evaluación de la evaluación continuada a los alumnos que no hayan superado satisfactoriamente la evaluación continua y a los hayan seguido optado por la evaluación única
- La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante no se presente a de la totalidad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen 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.

C. RE-EVALUACIÓN

- La recuperación de la asignatura por evaluación única será el mismo que el del resto de alumnado. No se precisa nota mínima para la realización del examen de recuperación si se ha optado por seguir la

evaluación única. En caso de haber optado por evaluación continua se precisa una nota mínima en exámen final de 3,5 para poder optar al examen de recuperación.

- En cualquier caso se debe haber aprobado todos los informes y actividades que se deben realizar en evaluación única y/o actividades de evaluación continua.
- La calificación máxima de esta re-evaluación no superará el 5 como nota final para el caso de evaluación continua. No ha nota máxima en caso de seguir evaluación única.
- *La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante no se presente a de la totalidad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen de re-evaluación.*
- 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.

En caso de que el estudiante cometa cualquier tipo de irregularidad que pueda conducir a una variación significativa de la calificación de un acto de evaluación, este será calificado con 0, independientemente del proceso disciplinario que pueda derivarse de ello. En caso de que se verifiquen varias irregularidades en los actos de evaluación de una misma asignatura, la calificación final de esta asignatura será 0.

En todas las pruebas se aplica la normativa de uso de IA explicada en el apartado Metodología.

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., Wiebe, 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 gestión competitiva por excelencia. Profit Editorial
- H.Pink, Daniel (2018): Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us. Canongate
- Horst Schulze (2019): Excellence Wins. Ed. Zondervan
- Carlos Rey (2026): La misión en la empresa: De la idea a la implementación. Ed Publicia

Software

- Miro. www.miro.com
- Wooclap. www.wooclap.com
- Google Forms
- MS Excel
- Genially. www.genially.com

Grupos e idiomas de la asignatura

La información proporcionada es provisional hasta el 30 de noviembre. A partir de esta fecha, podrá consultar el idioma de cada grupo a través de este [enlace](#). Para acceder a la información, será necesario introducir el CÓDIGO de la asignatura

Tipo de docencia	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Inglés	segundo cuatrimestre	mañana-mixto
(TE) Teoría	2	Inglés	segundo cuatrimestre	mañana-mixto