



UCAM
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE MURCIA

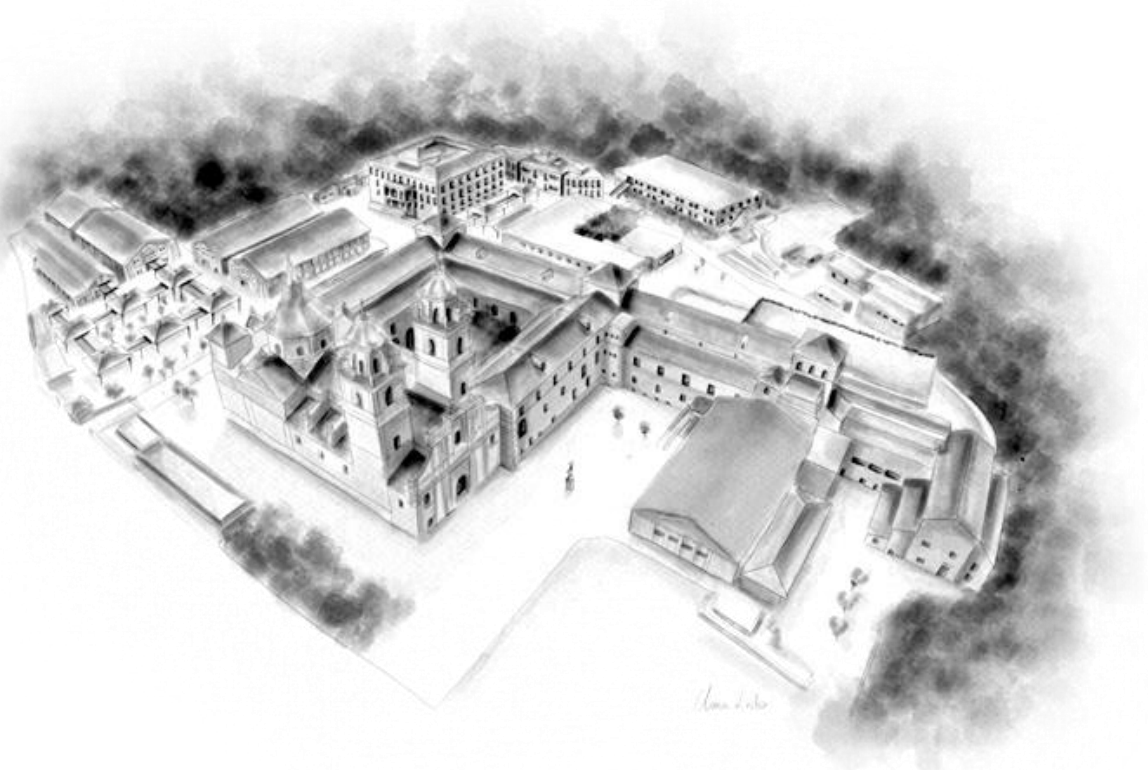
20 años
de educación,
amor y servicio

Guía Docente 2017/2018

Gestión de calidad e innovación turística

Grado en Turismo

Modalidad de enseñanza presencial



Índice

Gestión de calidad e innovación turística	4
Breve descripción de la asignatura.....	4
Requisitos Previos.....	4
Objetivos de la asignatura	5
Competencias	5
Resultados de aprendizaje.....	6
Metodología.....	7
Temario	7
Relación con otras asignaturas del plan de estudios.....	8
Sistema de evaluación.....	9
Bibliografía y fuentes de referencia	9
Web relacionadas	10
Recomendaciones para el estudio	11
Materiales didácticos.....	11
Tutorías.....	11

Gestión de calidad e innovación turística

Módulo: **Organización de Empresas Turísticas**

Materia: **Gestión de empresas de hostelería y transporte**

Carácter: **Obligatorio**

Nº de créditos: **4,5 ECTS**

Unidad Temporal: **4º curso – 1º cuatrimestre**

Profesor/a de la asignatura: **Ginesa Martínez del Vas**

Email: **gmvas@ucam.edu**

Horario de atención a los alumnos/as: **lunes a jueves de 17.00 a 19.30h.**

Profesor/a coordinador de módulo, materia o curso: **Ginesa Martínez del Vas**

Breve descripción de la asignatura

La plena satisfacción de los clientes es el valor más importante para cualquier entidad que directa o indirectamente tenga una relación con el consumidor turístico. Por ello, uno de los objetivos más significativos para las empresas e instituciones turísticas es impulsar la mejora del servicio, ofreciendo a los clientes productos que le garanticen éxito en su experiencia turística. En este sentido, resulta clave sensibilizar al sector turístico en la cultura de la calidad, impulsando el desarrollo de un modelo turístico basa en ella, ofreciendo una prestación con carácter flexible, accesible, eficaz y reconocible para el cliente.

Brief Description

Customer satisfaction is the most important value for any company directly or indirectly related to tourism consumers. One of the key objectives of business and tourism institutions alike is to improve their services by offering customers goods or services that lead to a successful experience. It is therefore crucial to raise awareness of the importance of quality in the tourism sector by promoting the development of a tourism model based on quality, in which flexibility, accessibility, and effectiveness are key features.

Requisitos Previos

Con el fin de maximizar los resultados del aprendizaje de esta materia, el alumno debería contar con conocimientos previos en organización y gestión de empresas y en liderazgo e inteligencia emocional.

Objetivos de la asignatura

Conocer los conceptos generales y dimensión de la calidad.

Conocer la política turística española entorno a la calidad turística como eje de desarrollo y competitividad.

Conocer la normalización nacional: situación de la normalización española en materia de calidad turística.

Analizar la normalización internacional: iniciativas internacionales de estandarización y principales actores.

Conocer la calidad en Destinos Turísticos: Modelo SICTED

Conocer el desarrollo de un auditoria tanto interna como externo.

Analizar los modelos de innovación y la normalización entorno a los procesos creativos de la innovación.

Competencias

Competencias transversales

- T1. Capacidad de análisis y síntesis.
- T2. Capacidad de organización y planificación.
- T6. Capacidad de gestión de la información.
- T7. Resolución de problemas.
- T8. Toma de decisiones.
- T9. Trabajo en equipo.
- T12. Habilidades en relaciones interpersonales.
- T14. Razonamiento crítico.
- T15. Compromiso Ético.
- T16. Aprendizaje autónomo.
- T17. Adaptación a nuevas situaciones.
- T18. Creatividad.
- T19. Liderazgo.
- T21. Iniciativa y espíritu emprendedor
- T22. Motivación por la calidad.
- T24. Capacidad de reflexión.

Competencias específicas

E1. Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultura, jurídica, política, laboral y económica.

E6. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

E12. Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.

E19. Conocer el procedimiento operativo en el ámbito de alojamiento.

E20. Conocer el procedimiento operativo en el ámbito de restauración.

Resultados de aprendizaje

Gestionar la innovación turística.

Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.

Conocer los diferentes aspectos técnicos de comunicación externa (captación, atención y fidelización).

Buscar soluciones a situaciones imprevistas.

Anticiparse a las expectativas del cliente.

Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control aplicables a las empresas turísticas.

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los distintos departamentos de las empresas turísticas.

Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación e implantación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de empresa turística.

Configurar una estructura organizativa flexible que se adapte a las condiciones del entorno.

Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas.

Conocer los procedimientos operativos en las empresas de alojamiento.

Coordinar y supervisar las actividades y la información de los departamentos de un alojamiento.

Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto.

Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad del alojamiento.

Incorporar a los procedimientos operativos los criterios surgidos de los sistemas de calidad.

Análisis permanente y funcional del área de alimentos y bebidas, incidiendo en la relación entre las áreas de elaboración y las áreas de servicios al cliente.

Reconocer los principales parámetros y puntos críticos del servicio.

Planificar y controlar los procesos de producción.

Gestionar la aplicación de las principales técnicas de servicio.

Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad de elaboración y servicio de alimentos y bebidas.

Incorporar a los procedimientos operativos los criterios surgidos de los sistemas de calidad.

Metodología

Metodología	Horas	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo no presencial
Lección magistral	27	45 horas (40 %)	
Clases prácticas	11,25		
Tutorización	4,5		
Evaluación	2,5		
Estudio personal	30,5	67,5 horas (60 %)	
Realización de trabajos	20,25		
Preparación clases prácticas	10,25		
Búsquedas bibliográficas	6,5		
TOTAL	112,5	45	67,5

Temario

Programa de la enseñanza teórica

Unidad didáctica 1: Calidad: conceptos generales

Tema 1: Gestión de la Calidad en el Servicio

- 1.1. Calidad de los servicios
- 1.2. Características y dimensiones de la calidad del servicio
- 1.3. La calidad desde la perspectiva de los clientes. Niveles de calidad

Unidad didáctica 2: Gestión de la Calidad Turística

Tema 2: Conceptos básicos sobre Gestión de Calidad

- 2.1. Los sistemas de gestión de la calidad
- 2.2. La Calidad como herramienta de Gestión
- 2.3. Sistemas de Gestión de la Calidad
- 2.4. Sistemas de Gestión de Calidad Total
- 2.5. Normalización de la calidad nacional e internacional

2.6. Norma ISO y la Normas de Calidad Turística

Tema 3. Procesos de implantación de un sistema de calidad y medio ambiente

- 3.1. Interpretación de la Norma
- 3.2. Implantación de procesos y manuales de calidad
- 3.3. Las herramientas de calidad
- 3.4. Planes de mejora.
- 3.5. Auditoria interna y externa

Tema 4. Calidad Turística

- 4.1. La calidad en la política turística estatal y regional
- 4.2. Sistema de Calidad Turístico Español
- 4.3. Instituto de Calidad Turístico Español: Normalización y Certificación
- 4.4. Normas UNE y ISO en Calidad turística
- 4.5. Normas de Calidad turística internacionales.

Unidad didáctica 3: La innovación en el sector turístico.

Tema 5: Gestión de la innovación

- 4.1. Introducción a la innovación
- 4.2. Tipos de innovación. Innovación en procesos de gestión
- 4.3. Gestión de la innovación: Estrategias
- 4.4. Normalización en I+D+i

Programa de la enseñanza práctica

- Análisis de una empresa turística para la evaluación de la calidad en el servicio.
- Lectura de artículos, visualización de videos, etc.
- Realización de procesos y definición de indicadores de calidad

Relación con otras asignaturas del plan de estudios

Los contenidos de esta asignatura se relacionan directamente con los de las siguientes asignaturas del plan de estudios:

- Organización y Gestión de empresas turísticas

- Dirección hotelera y Restauración
- Consultoría e investigación turística
- Planificación y gestión de espacios turísticos sostenibles
- Liderazgo directivo e inteligencia emocional.
- Dirección de ventas
- Trabajo fin de grado
- Prácticas

Sistema de evaluación

Convocatoria de Febrero/Junio:

Exámenes escritos: 60% de la nota final. Para aprobar la asignatura es necesario alcanzar una calificación de 5 puntos sobre 10 en esta parte.

Participación del alumno en actividades formativas: 40% de la nota final. Para aprobar la asignatura es necesario alcanzar una calificación de 5 puntos sobre 10 en esta parte.

El sistema de calificaciones será el que figura en el R.D. 1.125/2003 de 5 de Septiembre: Suspenso: 0-4,9; Aprobado: 5-6,9; Notable: 7-8,9; Sobresaliente: 9-10. La mención de Matrícula de honor será otorgada por el profesor, y en base al expediente, al 5% de los alumnos con calificación de sobresaliente, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se concederá una única Matrícula de Honor.

Convocatoria de Septiembre:

Las ponderaciones y requisitos para aprobar la asignatura serán las mismas que en la convocatoria de febrero/junio.

Bibliografía y fuentes de referencia

Bibliografía básica

Acinas J.D: y Arranza A. (1997). *Calidad y mejora continua*. Navarra, Donostiarra. (Tema 1: Conceptos básicos sobre Gestión de Calidad)

Block, M.R.(2000): *Integración de ISO 14001 en un sistema de Gestión de la Calidad*. Madrid, AENOR. (Tema 1: Conceptos básicos sobre Gestión de Calidad)

Díaz, F. Mª. y Otros (2006): *Política Turística: la competitividad y sostenibilidad de los destinos*. Tirant Lo Blanch. Valencia. (Tema 3: Calidad Turística en la Política Turística Española)

Horovitz, J.(1997): *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. McGraw-Hill. Madrid. (Tema 2: Gestión de la Calidad en el Servicio)

Juran J. M., Blanton, A. (2006): *Manual de Calidad, Volumen I, Quinta Edición* Mac Graw Hill.

Membrado, J. (2007): *Metodologías avanzadas para la Planificación y Mejora*. Díaz de Santos. Madrid. (Tema 2: Gestión de la Calidad en el Servicio)

Sistemas de gestión de la calidad ISO 9000. Requisitos: comparación ISO/DIS 9001:1999 con ISO 9001:1994. Madrid, AENOR, 2000. (Tema 1: Conceptos básicos sobre Gestión de Calidad)

Velasco, M. (2004): *La política turística*. Valencia: Tirant Lo Blanch. Madrid. (Tema 3: Calidad Turística en la Política Turística Española; Tema 4: El Sistema de Calidad Turístico Español y Instituto para la Calidad Turístico Español)

Bibliografía complementaria

Miralbell (Coord) (2010): *Gestión Pública del Turismo*. UEO. Barcelona.

OMT. Cooperación y asociaciones en turismo: una perspectiva mundial. 2003.

Plan Nacional e Integral de Turismo de España 2012-2015

Plan Horizonte 2020

Plan de Desarrollo Turístico de la Región de Murcia. Año 1996

Plan de Fomento del Turismo de la Región de Murcia. Año 2002/2006

Plan Director de Turismo de la Región de Murcia. Año 2006/2012

Web relacionadas

www.iso.org/iso/

International Organization for Standardization

www.tourspain.es

Secretaría de Turismo de España

www.calidadturistica.es

Instituto para la calidad turística española

www.segittur.es

Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR)

www.aenor.es

Asociación Española de Normalización y Certificación

www.calidadendestino.es

Calidad Turística en destinos turísticos.

www.murciaturistica.es

Información promocional de la Región de Murcia

www.turismo-sostenible.co.cr

Certificado para la sostenibilidad turística de Costa Rica

www.senatur.gov.py

Secretaría Nacional de Turismo de Paraguay

www.calidadturistica.cl/

Sello de Calidad Turística en Chile

Recomendaciones para el estudio

Es recomendable la elaboración de los casos prácticos para aprender a utilizar las herramientas de búsqueda de información de la materia.

Materiales didácticos

El desarrollo de la asignatura requiere el uso de programas informáticos de procesadores de texto, hojas de cálculo y realización de presentaciones. También se requiere el uso del campus virtual de la Universidad.

Tutorías

En la tutoría académica se va a trabajar el Decreto nº 359/2009, de 30 de octubre, por el que se establece y regula la respuesta educativa a la diversidad del alumnado en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

La tutoría académica quedará fijada en el horario lectivo del estudiante y al inicio del curso. La tutoría tiene como objetivo la orientación y el asesoramiento del estudiante sobre la realización del trabajo de la asignatura, incluyendo aspectos relacionados con la búsqueda bibliográfica y el diseño de los proyectos, la elaboración de resultados y conclusiones de los temas planteados. La tutoría formará parte de la evaluación del estudiante y es de carácter obligatorio, siendo imprescindible aportar informes del curso del trabajo y entregar las actividades que el profesor sugiera para afianzar o ampliar los contenidos teóricos de la materia.

La Universidad, además, dispone de un Cuerpo Especial de Tutores que realiza tutoría personal con los estudiantes matriculados en el grado. El tutor/a personal acompaña a los estudiantes durante toda la etapa universitaria.