

## Ficha Técnica

<b>Titulación:</b>	Grado en Empresas y Actividades Turísticas		
<b>Plan BOE:</b>	BOE número 141 de 13 de junio de 2013		
<b>Asignatura:</b>	Gestión de la Calidad Turística		
<b>Módulo:</b>	Turismo		
<b>Curso:</b>	4º	<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Tipo de asignatura:</b>	Básica	<b>Tipo de formación:</b>	Teórica

## Presentación

Esta asignatura tiene como objetivo el iniciarse en la calidad enfocada al sector turístico de una manera práctica. Se adquirirán los conocimientos mínimos para adentrarse en la gestión de la calidad en la industria turística. Estos conocimientos abarcan las teorías de la calidad total, las normativas ISO y las normativas sectoriales del ICTE.

Se explicaran los costes de calidad y no calidad y las estrategias de la calidad y las relativas a la medición del servicio. Se aprenderá como encaminar a las empresas del sector turístico por la senda de la calidad.

## Competencias y/o resultados del aprendizaje

- Capacidad para descubrir o reconocer necesidades de planificación, mantenimiento y renovación de infraestructuras e instalaciones, por causa de la detección de problemas técnicos, insuficiencias de medios, obsolescencia, ineficiencias de procesos, ahorro de energía, etc.
- Comprender la progresiva complejidad y diversificación del turismo como productivo, mantener una actitud positiva, actividad y racional en el desarrollo de la actividad y de adoptar decisiones abiertas y reflexivas en la actual sociedad de ocio.
- Extrapolar experiencias y tomar decisiones en base a características de diversos modelos turísticos, su potencialidad y su evolución.
- Reconocer los perfiles psicográficos de los individuos en su comportamiento como consumidores de ocio y turismo.
- Manejar e interpretar planos y proyectos y diseños técnicos. Organizar, asesorar o dirigir, operaciones fundamentales del mantenimiento del inmueble y de sus infraestructuras.

## Contenidos Didácticos

Capítulo 1. Introducción a la calidad: conceptos y evolución

- 1.1. Calidad del servicio en el sector turístico.
- 1.2. Introducción al concepto de calidad.
- 1.3. Evolución del concepto de calidad.
- 1.4. El concepto actual de la calidad: dimensiones y principios
- 1.5. La calidad, los procesos y los clientes internos y externos

#### Capítulo 2. Principales teorías de calidad

- 2.1. Introducción a las principales teorías sobre la calidad aplicadas al sector turístico.
- 2.2. La Gestión de la Calidad Total según Deming.
- 2.3. La Gestión de la Calidad Total según Juran
- 2.4. La Gestión de la Calidad Total según Crosby
- 2.5. La Gestión de la Calidad Total según Feigenbaum
- 2.6. La Gestión de la Calidad Total según Ishikawa
- 2.7. La Gestión de la Calidad Total según Taguchi
- 2.8. La Gestión de la Calidad Total (TQM) aplicada en la empresa turística
- 2.9. Aplicación de estas teorías al sector turístico

#### Capítulo 3. Costes de calidad en las empresas turísticas

- 3.1. Introducción
- 3.2. Concepto y clasificación de los costes asociados a la calidad
- 3.3. Costes derivados de los fallos
- 3.4. Costes de las actividades preventivas
- 3.5. Costes generados por el control y las evaluaciones
- 3.6. La curva de los costes totales asociados a la calidad
- 3.7. Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad en las empresas turísticas.

Ejemplos y problemas.

#### Capítulo 4. Herramientas para la mejora de la calidad aplicadas al sector turístico

- 4.1. Introducción
- 4.2. Tormenta de ideas
- 4.3. Diagrama de flujo.
- 4.4. Hojas de recogida de datos
- 4.5. Diagrama causa-efecto
- 4.6. Diagrama de Pareto
- 4.7. Diagrama de dispersión
- 4.8. Histogramas
- 4.9. Estratificación
- 4.10. Gráficos de control
- 4.11. Consideración final

#### Capítulo 5. Diagnóstico, planificación y control de calidad en la empresa turística

- 5.1. El proceso de generación de un servicio turístico de calidad.
- 5.2. Condiciones básicas para el diseño e implantación de un Sistema de Calidad en una empresa del sector turístico
- 5.3. Fases para el desarrollo de un Sistema de Calidad en una empresa del sector turístico
- 5.4. Conclusiones

#### Capítulo 6. Normalización, auditoría y certificación de la calidad

- 6.1. La normalización y las normas
- 6.2. Principales hitos en la implantación de la norma ISO 9000:2000
- 6.3. El proceso de auditoría de calidad
- 6.4. El proceso de certificación de la calidad
- 6.5. Sistemas de gestión medioambiental
- 6.6. Sistemas integrados de gestión

#### 6.7. Ejemplos de normalización y certificación en el sector turístico

#### Capítulo 7. El EFQM: un modelo para la excelencia

- 7.1. Modelos de excelencia
- 7.2. El modelo EFQM de Excelencia
- 7.3. Caso práctico: autoevaluación de un albergue juvenil según el Modelo EFQM de Excelencia

#### Capítulo 8. La calidad turística en España

- 8.1. Introducción: Plan Integral de Calidad del Turismo Español
- 8.2. Instituto para la Calidad del Turismo Español
- 8.3. Sistema de Calidad Turística Española
- 8.4. La Q: normativa, certificación y auditoría
- 8.5. Conversión del Sistema Español de Calidad en normativas UNE, EN e ISO
- 8.6. Iniciativas de Calidad Turística en la Comunidades Autonomas
- 8.7. Premios de calidad nacionales
- 8.8. Caso práctico: el Plan de excelencia Turística de Ávila

#### Capítulo 9. Gestión de la calidad del servicio turístico

- 9.1. Calidad del servicio turístico y percepción del cliente
- 9.2. Modelo SERVQUAL aplicado a la empresa turística
- 9.3. Modelo HOTELQUAL
- 9.4. Otras técnicas: cuestionarios de Satisfacción del Cliente
- 9.5. Sistema de sugerencias y reclamaciones para la empresa turística
- 9.6. Técnica del “Cliente Misterioso” o Mystery Shopper
- 9.7. Casos prácticos aplicados al sector turístico

## Contenidos Prácticos

Durante el desarrollo de la asignatura se realizarán las siguientes actividades prácticas:

- Terminología de la Calidad Turística
- Elaboración de Informes de Calidad
- Análisis de la Calidad en los establecimientos hoteleros
- Gestión de la Calidad

## Evaluación

El sistema de evaluación del aprendizaje de la UDIMA contempla la realización de diferentes tipos de actividades de evaluación y aprendizaje. El criterio de valoración establecido se detalla a continuación:

Actividades de aprendizaje	10%
Controles	10%
Actividades de Evaluación Continua (AEC)	20%
Examen final presencial	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## Bibliografía

- Alonso Almeida Mar, Barcos Redín y Juan Ignacio Martín Castilla "Gestión de la Calidad de los procesos turísticos", Ed. Síntesis