



**Master oficial en
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS**
Facultad de Comercio y Turismo
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

MÁSTER OFICIAL EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS
FICHA DE ASIGNATURA
CURSO 2015/2016

Sistemas de gestión de calidad de destinos turísticos

Créditos ECTS: 3 créditos

Catrimestre: Segundo Semestre

COORDINADOR: FRANCISCO PÉREZ-VILLACASTÍN

PROFESORES: FRANCISCO PÉREZ-VILLACASTÍN y MARÍA GARCÍA HERNÁNDEZ

1. OBJETIVOS FORMATIVOS

- Comprender la evolución de la gestión de la calidad en las organizaciones; adquirir una visión amplia de las distintas herramientas y metodologías para la gestión de la calidad en empresas turísticas: calidad total, normas ISO, modelo EFQM, etc.; familiarizarse con los modelos de gestión de la calidad en los servicios aplicados al sector turístico.
- Conocer el planteamiento y funcionamiento de los sistemas de certificación de calidad turística por sectores y a nivel global del destino.

2. COMPETENCIAS

Generales:

CG3. Adquisición de habilidades relacionadas con el manejo de instrumentos (técnicas y metodologías) para la planificación y gestión de destinos turísticos.

CG4. Desarrollo de habilidades para la interpretación de tendencias y el posicionamiento del destino turístico ante contextos de cambio rápido y/o constante.

Transversales:

CT1. Compromiso ético y responsable con la sociedad.

CT2. Iniciativa y espíritu emprendedor.

CT3. Capacidad de trabajo en equipo.

Específicas:



Master oficial en PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS

**Facultad de Comercio y Turismo
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

CE7 - Manejar los recursos y el capital territorial para el diseño y la estructuración de productos turísticos territoriales.

CE9. Detectar y gestionar la complejidad de los destinos y los productos turísticos.

CE11. Habilidad directiva para el gobierno de iniciativas de desarrollo turístico.

3. METODOLOGIA DOCENTE

- Clases teóricas: 10%
- Clases prácticas: 45%
- Tutorías personalizadas o en grupo: 15%
- Actividades de evaluación: 5%
- Elaboración de trabajos individuales o en grupo: 10%
- Horas de estudio: 15%

TOTAL: 100%

4. TEMARIO

Tema 1. La gestión de la calidad

- I.1. Concepto de la calidad
- I.2. La calidad como ventaja competitiva
- I.3. Principales enfoques en la gestión de la calidad

Tema 2. Gestión de la calidad en los servicios

- 2.2 . Características de los servicios
- 2.3 . Gestión de la calidad en organización de servicios
- 2.4 . Instrumentos de medida de la calidad de servicio

Tema 3. Calidad total y Modelo EFQM

- 3.1. Orientación al cliente
- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección
- 3.3. Orientación a los procesos
- 3.4. Formación
- 3.5. Trabajo en equipo
- 3.6. Mejora continua
- 3.7. Participación total
- 3.8. Cooperación con proveedores y clientes

Tema 4. Normalización y certificación

- 4.1. La normalización
- 4.2. Las normas ISO 9000
- 4.3. Las auditorías de calidad
- 4.4. La certificación



Master oficial en PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS

**Facultad de Comercio y Turismo
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

Tema 5. Las Herramientas de gestión de la calidad

- 5.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad
- 5.2. Las 7 nuevas herramientas de la gestión de la calidad

Tema 6. El Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE)

- 6.1. Introducción
- 6.2. SCTE Destinos o SICTED (Sistema integral de Calidad Turística en Destinos).
- 6.3. SCTE. Buenas Prácticas
- 6.4. SCTE. Capital Humano

Tema 8. La “Q” de Calidad Turística

- 8.1. El ICTE. Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad Turística
- 8.2. Características de la Marca “Q”
- 8.3. Beneficios y ventajas
- 8.4. Normas de Calidad
- 8.5. Adhesión y Certificación

5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- ALONSO ALMEIDA, M., BARCOS REDÍN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Madrid. Síntesis.
- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): *Calidad total: Fundamentos e implantación*. Pirámide. Madrid.
- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOPA, S. (2007): *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Delta Publicaciones. Madrid
- MONTGOMERY, D.C. (2009): *Statistical Quality Control*. John Wiley & Sons, New York.
- MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001): *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos*. Prentice Hall, Madrid.

OTRA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA:

- CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T. (2006): *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Prentice Hall, Madrid.
- CASADESÚS FA, M.; HERAS SAIZARBITORIA, I.; MERINO DÍAZ DE CERIO, J. (2005): *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Prentice Hall, Madrid.



Master oficial en PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS

**Facultad de Comercio y Turismo
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

- CUATRECASAS, L. (2010): *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*. Profit Editorial. Barcelona.

6. METODO DE EVALUACION

1. Pruebas orales y/o escritas: 50 %
2. Trabajos e informes: 20 %
3. Participación en clase: 20 %
4. Memoria aprendizaje: 10%

7. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Profesor/a: FRANCISCO PÉREZ-VILLACASTÍN



Teléfono: 913946784 (Prof. Pérez Villacastín),



Correo electrónico: francipe@ccee.ucm.es ;



Horario de tutorías: 18h -19,30 h (Prof. Pérez Villacastín)

Profesor/a: MARÍA VELASCO



Teléfono:, 913946749



Correo electrónico: mgarciah@ucm.es



Horario de tutorías: