

MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Asignatura	Sistemas de gestión de calidad de destinos turísticos	Código	608225
Módulo	Sistemas de Gestión Avanzada del Destino Turístico	Materia	OBLIGATORIA
Carácter	Obligatorio	Créditos	3 ECTS
Plan de estudios	064W – Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos (2015-16)	Curso y Bimestre	3º BIMESTRE

Departamento responsable	Geografía – Organización de Empresas y Marketing
Coordinador/a de la asignatura	Francisco Pérez-Villacastín
Curso académico	2021/2022

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR
La asignatura presenta una introducción a los sistemas de calidad aplicados en destinos turísticos con el objetivo de que los alumnos se familiaricen con los procesos de implantación de sistemas de gestión de calidad y las certificaciones existentes.
CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS
No se requieren
OBJETIVOS FORMATIVOS
Resultados de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> - 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
Competencias
<p>Generales: CG3. Adquisición de habilidades relacionadas con el manejo de instrumentos (técnicas y</p>

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:

- 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.

CONTENIDOS TEMÁTICOS
(Programa de la asignatura)

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

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 7. 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

ACTIVIDADES DOCENTES

HORAS

PRESENCIALIDAD

Asistencia y participación activa en clase	45	100%
Trabajo guiado	27.5	55 %
Trabajo autónomo del/la alumno/a	40	0%
Trabajo grupal del/la alumno/a	25	0%
Otras actividades	12.5	0%

EVALUACIÓN

Sistema de evaluación	Participación en la Nota Final
Pruebas orales y/o escritas	50%
Presentación en clase	20%
Trabajos en equipo y/o individuales e informes	20%
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	10%
Observaciones sobre la evaluación:	
Para realizar la ponderación de todas las partes de la nota será necesario que los estudiantes hayan obtenido en la prueba/s objetiva/s una calificación igual o superior a 5 sobre 10	

RECURSOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- ALONSO ALMEIDA, M., BARCOS REDÍN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Síntesis. Madrid.
- LLORÉNS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): *Calidad total: Fundamentos e implantación*. Pirámide. Madrid.
- OMT (2015): *Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos - Conceptos, implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos*. Madrid.
- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, 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.
- TARI, J.J. *et alii*. (2017): *Interiorización de las normas de calidad en el sector turístico*. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Aacant.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

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

INFORMACIÓN ADICIONAL

ADAPTACIÓN DE LA DOCENCIA DURANTE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR COVID-19

Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo para el curso 2021-2022

Ante la situación de crisis sanitaria provocada por COVID-19, el desarrollo de la asignatura se adaptará al modelo de organización de la docencia según diferentes escenarios (docencia presencial, semipresencial o en línea) y actuaciones que se concreten conforme a las directrices marcadas desde el Gobierno, la Comunidad Autónoma de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Comercio y Turismo.

Información sobre el Plan Docente de Actuación para el curso 2021/2022:
<https://comercioyturismo.ucm.es/marco-estrategico-para-la-docencia-crisis-covid-19>

IDIOMA EN QUE SE IMPARTE

Castellano

OTRA INFORMACIÓN

Profesores que imparten la asignatura:

María García Hernández

mgarciah@ucm.es

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/maria-garcia-hernandez>

Francisco Pérez-Villacastín Domínguez

francipe@ucm.es

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/francisco-perez-villacastin>