

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	Posicionamiento y Gestión Sostenible de Destinos Turísticos
Carácter	Obligatorio	Créditos	3 ECTS
Plan de estudios	064W – Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos (2015-16)	Curso y Bimestre	1º / 3er Bimestre

Departamento responsable	Geografía – Organización de Empresas
Coordinador/a de la asignatura	José Fernández Menéndez
Curso académico	2023/2024

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

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:

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
<ul style="list-style-type: none"> - ALONSO ALMEIDA, M., BARCOS REDÍN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). <i>Gestión de la calidad de los procesos turísticos</i>. Síntesis. Madrid. - LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): <i>Calidad total: Fundamentos e implantación</i>. Pirámide. Madrid. - OMT (2015): <i>Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos - Conceptos, implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos</i>. Madrid. - MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, S. (2007): <i>Introducción a la Gestión de la Calidad</i>. Delta Publicaciones. Madrid. - MONTGOMERY, D.C. (2009): <i>Statistical Quality Control</i>. John Wiley & Sons, New York. - MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001): <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos</i>. Prentice Hall. Madrid. - TARI, J.J. <i>et alii</i>. (2017): <i>Interiorización de las normas de calidad en el sector turístico</i>. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Aacant.
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
<ul style="list-style-type: none"> - CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T. (2006): <i>Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas</i>. 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

IDIOMA EN QUE SE IMPARTE
Castellano
OTRA INFORMACIÓN