Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE

GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA

Coordinación: MARTI OCHOA, JULIA LORENA

Año académico 2021-22

GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA 2021-22

Información general de la asignatura

<table>
<tr><td>Denominación</td><td>GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA</td></tr>
<tr><td>Código</td><td>102636</td></tr>
<tr><td>Semestre de impartición</td><td>1R Q(SEMESTRE) EVALUACIÓN CONTINUADA</td></tr>
<tr><td>Carácter</td><td>
<table>
<tr><th>Grado/Máster</th><th>Curso</th><th>Carácter</th><th>Modalidad</th></tr>
<tr><td>Doble titulación: Grado en Administración y Dirección de Empresas y Grado en Turismo (ADETUR)</td><td>4</td><td>OBLIGATORIA</td><td>Presencial</td></tr>
<tr><td>Grado en Administración y Dirección de Empresas</td><td>4</td><td>OPTATIVA</td><td>Presencial</td></tr>
<tr><td>Grado en Turismo</td><td>4</td><td>OPTATIVA</td><td>Presencial</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Número de créditos de la asignatura (ECTS)</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Tipo de actividad, créditos y grupos</td><td>
<table>
<tr><th>Tipo de actividad</th><td>PRAULA</td><td>TEORIA</td></tr>
<tr><th>Número de créditos</th><td>4.2</td><td>1.8</td></tr>
<tr><th>Número de grupos</th><td>1</td><td>1</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Coordinación</td><td>MARTI OCHOA, JULIA LORENA</td></tr>
<tr><td>Departamento/s</td><td>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</td></tr>
<tr><td>Información importante sobre tratamiento de datos</td><td>Consulte este enlace para obtener más información.</td></tr>
<tr><td>Idioma/es de impartición</td><td>English</td></tr>
</table>

GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA 2021-22

Profesor/a (es/as)	Dirección electrónica\nprofesor/a (es/as)	Créditos impartidos por el profesorado	Horario de tutoría/lugar
MARTI OCHOA, JULIA LORENA	julia.marti@udl.cat	6	

Información complementaria de la asignatura

La calidad en el sector turístico es un aspecto fundamental para atraer, satisfacer y fidelizar a los clientes en las empresas turísticas y los destinos. En esta asignatura se pondrá de manifiesto la importancia y las ventajas que tiene la calidad para las organizaciones turísticas. Veremos en qué momentos del proceso turístico y en qué ámbitos (por ejemplo atención al cliente, medio ambiente, etc.) juega un papel importante la calidad. Aprenderemos a gestionar la calidad y a utilizar ciertos procedimientos y herramientas para asegurarla y evaluarla (como por ejemplo una encuesta de satisfacción). Remarcaremos la idea de que la mejora de la calidad debe ser un proceso continuo en la empresa. También explicaremos las principales certificaciones, normativas y categorías de calidad que hay a nivel europeo. Aprenderemos cómo funcionan las auditorías y cómo conseguir las certificaciones calidad turística a nivel estatal y catalán (como por ejemplo la 'Q' de calidad). Veremos el tema de gestión de quejas en los sitios de reviews online de viajes. Combinaremos las explicaciones teóricas con casos prácticos y ejercicios, siempre promoviendo la utilización de nuevas tecnologías.

Esta asignatura permitirá profundizar en la gestión de las empresas turísticas enfocada a conseguir la excelencia tanto de su servicio como de su gestión interna. Esta asignatur se imparte en inglés, y se motivará su uso en toda la asignatura, las prácticas se deberán entregar en inglés.

Objetivos académicos de la asignatura

Después de haber completado satisfactoriamente esta asignatura, los estudiantes serán capaces de:

• Reconocer el valor de los conceptos y modelos para la gestión de la calidad.
• Reconocer y aprovechar las oportunidades para mejorar en una empresa de servicios.
• Aprender y aplicar la Gestión Total de la Calidad (TQM) y extraer principios para el análisis del sistema de implementación de un servicio.
• Reconocer y evaluar los procesos de gestión de la calidad en una organización de Hostelería y turismo y evaluar procesos departamentales y estrategias de planificación.
• Desarrollar una comprensión de los temas que implica y las aproximaciones utilizadas en la gestión de la calidad, y un conocimiento de las técnicas para la mejora de la calidad.
• Proporcionar una apreciación general de las perspectivas sobre la calidad y un conocimiento detallado de la naturaleza y gestión de la calidad del servicio en un contexto turístico.
• Evaluar la gestión de la calidad en turismo y hostelería y aplicar de manera efectiva diversos conceptos teóricos y modelos para hacer mejoras.
• Identificar, gestionar e implementar sistemas de certificación de la calidad como estrategia de negocio.
• Desarrollar habilidades para la toma de decisiones a través del análisis de diversos casos de estudio relacionados con la gestión de la calidad en la industria de los servicios, en particular en la industria turística y la hostelería.

Competencias

Competencias generales

CG1 Capacidad de análisis y de síntesis.

CG2 Capacidad de organizar y planificar.
CG3 Trabajo en equipo y liderazgo.
CG4 Ser capaz de trabajar y de aprender de forma autónoma y simultáneamente interactuar adecuadamente con los demás cooperando y colaborando.
CG5 Actuar en base al rigor, al compromiso personal y con orientación a la calidad.

Competencias específicas

CE1 Crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y respondiendo a los cambios del entorno en el que opera.
CE2 Desempeñar las funciones relacionadas a las distintas áreas funcionales de una empresa turística e instituciones.
CE3 Aplicar técnicas instrumentales en el análisis y solución de problemas empresariales y en la toma de decisiones.

Competencias transversales

CT1 Correcta expresión oral y escrita.
CT4 Respeto y desarrollo de los Derechos Humanos, los principios democráticos, los principios de igualdad entre mujeres y hombres, y a los valores

Contenidos fundamentales de la asignatura

1. Introducción

1.1. Concepto de calidad

1.2. Evolución histórica de la calidad

1.3. Costes de la calidad y de la no-calidad

2. Sistema de gestión de la calidad

2.1. Principios de gestión de la calidad

2.2. Gestión Total de la Calidad (TQM)

2.3. Gestión de la calidad orientada a procesos

3. Mejora continua de la calidad

3.1. La satisfacción del cliente

3.2. Las técnicas para la mejora de procesos

3.3. Herramientas básicas de calidad

4. Certificación de calidad europea

4.1. Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000)

4.2. Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)

4.3. Esquema Europeo de Ecogestión y Auditoría (EMAS)

5. Auditoría y certificación de la calidad turística

5.1. Marca 'Q' de calidad turística. Instituto de Calidad Turística Española (ICTE)

5.2. Regulación sectorial. Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)

5.3. "Compromiso de calidad turística" distintivo. Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED)

6. Gestión de quejas

6.1. Gestión de Quejas y comentarios online

Ejes metodológicos de la asignatura

Evaluación contínua.

Combinación de clases magistrales, estudios de caso, resolución de problemas en clase, pruebas de evaluación y prácticas.

En la mayoría de clases hay ejercicios prácticos y se motiva la participación/interaccion del alumnado, así como la práctica del inglés.

Se pretende seguir la Metodología CLIL (Content and Language Integrated Learning) para la integración y aprendizaje de la materia en inglés.

Plan de desarrollo de la asignatura

Week	Description	In class activities	HTP (2) (hours)	Autonomous work and activities	HTNP (3) (Hours)
1-2	Presentation of the course and 1. Introduction to Quality	Master class	7h	Recommended readings and preparation of the first practice	5h
3-5	2. Quality management system	Master class and class practices	10,5h	First practice preparation	10h
6-8	3. Continuous quality improvement	Master class and class practices, and First Evaluation	10,5h	Study for the evaluation and preparation of the second practice	20h
10-11	4. European quality certification	Master class and class practices	7h	Second practice preparation	10h
12-13	5. Audit and certification of the tourist quality	Master class and class practices	7h	Third practice preparation	10h
14-15	6. Complaint management	Master class, class practices and oral presentations	8	Preparation of the third practice and oral presentations	10h
16-17		Second evaluation	2h	Study for the second evaluation	10h

18		Oral presentation	8h	Preparation of the oral presentation	8h

Sistema de evaluación

Subcompetences/ Objectives	Evaluation activities Criteria	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)
Understand the relevance of quality management for the competitiveness of tourism products and destinations	Virtual Test 1: Themes 1 - 3	20	Week 9	O	I
Understand the relevance of quality management for the competitiveness of tourism products and destinations	Virtual Test 2: Themes 4-6	20	Week 16-17	O	I
Have a strong orientation of service to the customer and a motivation for the quality of the service. Design operational processes simultaneously leading to efficiency in quality of the service of a tourism organization	Practice 1: Practice related to themes 1 and 2	15	Week 5	O	I
Have a strong orientation of service to the customer and a motivation for the quality of the service. Design operational processes simultaneously leading to efficiency in quality of the service of a tourism organization	Practice 2: Practice related to themes 3 and 4	15	Week 11	O	I
Have a strong orientation of service to the customer and a motivation for the quality of the service. Design operational processes simultaneously leading to efficiency in quality of the service of a tourism Organization Command of oral and written communication	Practice 3: Practice related to themes 5 and 6 and oral presentations. (10% + 10%)	20	Weeks 15 and 18	O	I
Analyse and understand quality concepts and processes. Command of oral and written communication	Attendance, participation and class exercises	10	Along the semester	O	I

* **The average score of the virtual tests 1 and 2 must be of at least 4 points** (4/10) to be able to pass the subject and make the average with the rest of activities and evaluation items.

In this subject, as continuous assessment is implementes, **there will NOT be any recovery tests**.

Alternative Assessment: In the event that a student documentally proves that they are unable to attend scheduled activities of the continuous assessment (for paid work, second or subsequent tuition of the subject ...), they can opt for a single test of validation of competences and knowledge that will be conducted on the day and in the schedule established in the calendar of evaluation of the Degree for the final test of the ordinary evaluation. The application for this assessment modality must be carried out before the sixth week of class with documentary accreditation and, once done, it can not be modified. On the website of the Faculty there is the document that students must complete and deliver to the professor responsible for the subject: http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/.galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-davaluacio-alternativa.pdf

In accordance with art. 3.1 of the UdL evaluation regulations, the student can not use, in any case, during the evaluation tests, means not allowed or fraudulent mechanisms. The student who uses any fraudulent means related to the test and / or carry electronic devices not allowed, will have to abandon the test or the tests, and will be subject to the consequences provided in these regulations or in any other regulations of internal regime Of the UdL.

Bibliografía y recursos de información

Mok, C., Sparks, B., & Kadampully, J. (Eds) (2001). *Service quality management in hospitality, tourism, and leisure*. Binghamton, NY: The Haworth Hospitality Press. ISBN: 9780789007261

González Menorca, L., González Menorca, C., Pelegrín Borondo, J., & Juaneda Ayensa, E. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo. ISBN: 9788428329712

Carrasco Fernández, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Madrid: Ediciones Paraninfo. ISBN: 9788428334488

Reid, R. D. & Sanders, N. R. (2011). Total quality management. In *Operations Management* (4th ed., pp. 149-182). USA: Wiley & Sons. Available at http://www.wiley.com/college/sc/reid/chap5.pdf

European Comission (2001). *Improving the quality of tourist products*. Available at http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/working_groups/finalreportc_june2001_en.pdf

European Comission (2005). *A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services*. Available at http://bookshop.europa.eu/en/a-manual-for-evaluating-the-quality-performance-of-tourist-destinations-and-services-pbNB6104856/

ISO (2012). *Quality management principles*. Available at http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf

European Commission (2014). *European tourism quality principles*. Available at http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/quality-label/index_en.htm

CIDEM (2002). *Auditories de la qualitat*. Available at http://www.anella.cat/web/portal/eines/-/custom_publisher/6UgO/27049409/Auditories-de-la-qualitat

CIDEM (2003). *Guia per a una gestió basada en processos*. Available at http://www.anella.cat/web/portal/eines/-/custom_publisher/6UgO/27049382/Guia-per-a-una-Gestio-basada-en-processos

CEX (2005). *¿Son rentables los modelos de Calidad Total?*. Available at http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Default.aspx?tabid=63

IAT (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Available at http://conocimiento.iat.es/portalconocimiento/areas/procesos_medios/clientes/conocimientos/15_1227011124390

Sokovic, M. et al. (2009). Basic quality tools in continuous improvement process. *Journal of Mechanical Engineering, 55*(5), 1-9