

## Guía docente

### Identificación de la asignatura

<b>Asignatura / Grupo</b>	29030 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente / 1
<b>Titulación</b>	Grado en Turismo (Centro adscrito del Consell Insular d'Eivissa) - Tercer curso
<b>Créditos</b>	6
<b>Período de impartición</b>	Segundo semestre
<b>Idioma de impartición</b>	Castellano

### Profesores

#### Horario de atención a los alumnos

Profesor/a	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho / Edificio
Josep Ramon Soler Fuensanta	Hay que concertar cita previa con el/la profesor/a para hacer una tutoría					

### Contextualización

En el sector turístico la atención y cuidado del servicio juegan un papel fundamental, dada la competencia existente y la mayor exigencia del cliente. Resulta por tanto imprescindible garantizar unos niveles de calidad adecuados para alcanzar la satisfacción plena del cliente. La adopción por parte de la empresa de un enfoque orientado a la calidad permite a la organización orientar sus esfuerzos a alcanzar la eficiencia en la gestión interna y a lograr la satisfacción en las necesidades y expectativas de sus clientes.

La presente asignatura tiene como propósito introducir al alumno en la gestión de la calidad, sus técnicas, herramientas, así como en los diferentes modelos de certificación más comunes en el sector.

### Requisitos

#### Recomendables

Es recomendable que los alumnos hayan cursado previamente las asignaturas 20607-Introducció a l'Empresa y 20515- Operacions i Processos en Empreses Turístiques.

### Competencias

#### Específicas

- \* CE-2. Adquirir una visión integral del fenómeno turístico y entender las relaciones entre los distintos subsistemas y disciplinas que lo integran. .

## Guía docente

- \* CE-7. Aprender a recopilar, procesar, analizar e interpretar la información y a hacer frente a cuestiones turísticas a través del despliegue de habilidades específicas para el trabajador en las distintas ramas turísticas, incluida la del uso apropiado de tecnologías de información y comunicación (TIC). .
- \* CE-12. Ser capaz de gestionar adecuadamente un establecimiento turístico en cualquier etapa del proceso (agencia de viajes, mayorista, alojamiento, oferta complementaria, etc.) .
- \* CE-14. Aplicar en el entorno profesional los conocimientos, metodologías y técnicas adquiridas a lo largo de la formación académica de grado y desarrollarlas con un alto grado de responsabilidad, compromiso ético y capacidad de integración en equipos multidisciplinares. .

### Genéricas

- \* CG-2: Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional integrando los distintos campos de estudio que ha visto, relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su temática de estudio. .
- \* CG-5: Haber desarrollado las habilidades de aprendizaje necesarias que permitan emprender labores profesionales y estudios de postgrado en Turismo con un alto grado de autonomía. .

### Básicas

- \* Se pueden consultar las competencias básicas que el estudiante tiene que haber adquirido al finalizar el grado en la siguiente dirección: [http://estudis.uib.cat/es/grau/comp\\_basiques/](http://estudis.uib.cat/es/grau/comp_basiques/)

## Contenidos

### Contenidos temáticos

#### Tema 1. Introducción a la calidad

- \* Conceptos básicos
- \* Introducción histórica. Principales teorías de la calidad.
- \* Evolución del concepto.
- \* Estandarización y normalización.

#### Tema 2. Calidad de servicio

- \* Calidad ofrecida y calidad percibida.
- \* Atención al cliente.
- \* Fidelización de clientes.
- \* Gestión de quejas y reclamaciones.
- \* Formas de medir la calidad del servicio.

#### Tema 3. Herramientas de mejora de la calidad

- \* Introducción.
- \* Tormenta de ideas.
- \* Diagramas de flujo.
- \* Cuestionarios.
- \* Mystery shopper.

## Guía docente

- \* Diagramas causa-efecto.
- \* Diagramas de Pareto.
- \* Diagramas de dispersión.
- \* Histogramas.
- \* Estratificación.
- \* Gráficos de control.

### Tema 4. Costes de Calidad en empresas turísticas

- \* Introducción.
- \* Concepto y clasificación de los costes asociados a la calidad.
- \* Costes derivados de los fallos.
- \* Costes de las actividades preventivas.
- \* Costes generados por el control y las evaluaciones.
- \* La curva de costes totales asociados a la calidad.
- \* Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad en las empresas turísticas.

### Tema 5. Diseño e implantación de un Sistema de calidad

- \* Condiciones básicas.
- \* Fases para el desarrollo de un sistema de calidad en una empresa turística.

### Tema 6. El modelo ISO 9001

- \* Introducción.
- \* La norma ISO 9001
- \* Implantación.
- \* Certificación.
- \* ISO 9004. Un modelo para la excelencia.

### Tema 7. El modelo EFQM, un modelo de excelencia

- \* Introducción.
- \* Estructura.
- \* La lógica RADAR
- \* Criterios y subcriterios.
- \* Las matrices RADAR.
- \* Plantillas EFQM.

### Tema 8. El Sistema de Calidad Turística española

- \* Introducción.
- \* La marca Q.
- \* Normativa.
- \* Estructura.

## Guía docente

\* El proceso de certificación.

### Metodología docente

Actividades de trabajo presencial (2,4 créditos, 60 horas)

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Clases magistrales	Grupo grande (G)	Lograr que los alumnos adquieran los conocimientos básicos de la materia, que les facilite y, a la vez simplifique el análisis de los contenidos teóricos. Para el desarrollo de la actividad mencionada, los alumnos dispondrán de materiales específicos y manuales de referencia.	40
Clases prácticas	Resolución de ejercicios y supuestos prácticos	Grupo grande (G)	Conseguir que los alumnos entiendan la traducción práctica de los conocimientos teóricos previamente adquiridos. Para ello se realizarán ejercicios y el profesor resolverá supuestos prácticos para que sirvan de guía para la posterior resolución de los supuestos prácticos planteados a los alumnos, bien individualmente, bien en grupo.	16
Evaluación	Examen parcial I	Grupo grande (G)	Prueba escrita a mediados del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.	2
Evaluación	Examen parcial II	Grupo grande (G)	Prueba escrita a finales del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.	2

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Aula Digital.

Actividades de trabajo no presencial (3,6 créditos, 90 horas)

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Resolución de supuestos prácticos	Aumentar y consolidar los conocimientos de carácter práctico derivados de la materia.	30
Estudio y trabajo autónomo individual o en grupo	Estudio	Lograr que los alumnos aumenten los conocimientos sobre la materia, complementando las exposiciones efectuadas previamente por el profesor.	60

## Guía docente

### Riesgos específicos y medidas de protección

Las actividades de aprendizaje de esta asignatura no conllevan riesgos específicos para la seguridad y salud de los alumnos y, por tanto, no es necesario adoptar medidas de protección especiales.

### Evaluación del aprendizaje del estudiante

#### Fraude en elementos de evaluación

De acuerdo con el artículo 33 del Reglamento académico, "con independencia del procedimiento disciplinario que se pueda seguir contra el estudiante infractor, la realización demostradamente fraudulenta de alguno de los elementos de evaluación incluidos en guías docentes de las asignaturas comportará, a criterio del profesor, una minusvaloración en su calificación que puede suponer la calificación de «suspense 0» en la evaluación anual de la asignatura".

#### Examen parcial I

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas de respuesta breve ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Prueba escrita a mediados del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Criterios de evaluación	Examen parcial mediante una prueba que incluye teoría y práctica. Cuenta como un 50% de la nota. Se ha de obtener una nota mínima de cuatro para hacer media. Se requiere la presentación y evaluación correcta por parte del profesor de un mínimo de un 70% de los ejercicios de resolución autónoma.

Porcentaje de la calificación final: 50%

#### Examen parcial II

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas de respuesta breve ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Prueba escrita a finales del cuatrimestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Criterios de evaluación	Examen parcial mediante una prueba que incluye teoría y práctica. Cuenta como un 50% de la nota. Se ha de obtener una nota mínima de cuatro para hacer media. Se requiere la presentación y evaluación correcta por parte del profesor de un mínimo de un 70% de los ejercicios de resolución autónoma.

Porcentaje de la calificación final: 50%

### Recursos, bibliografía y documentación complementaria

#### Bibliografía básica

González Menorca, Carlos; González Menorca, Leonor; Juaneda Ayensa, Emma; Pelegrín Borondo, Jorge (2014). La calidad en las organizaciones turísticas. Ed. Paraninfo.





## Guía docente

VVAA (2010). Gestión medioambiental en empresas de hotelería. Editorial vertice.

Alonso Almeida, Mar; Barcos Redín, Lucía; Martín Castilla, Juan Ignacio (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis.

Puig-Durán Fresco, Jorge (2006). Certificación y modelo de calidad en Hostelería y Restauración. Ediciones Díaz de Santos.

Claver Cortés, Enrique; Molina Azorín, José Francisco y Tarí Guilló, Juan José(2005). Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Ediciones Pirámide.

Cianfrani, Charles A.; Tsiakals, Josph J. y West, John E(2001). ISO 9001:2000 comentada. AENOR.

Felipe Gallego, Jesús (2002). Gestión de hoteles. Una nueva visión. Thomson Publishing.

### Otros recursos

---

Norma UNE-EN ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Norma UNE-EN ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Norma UNE 182001. Hoteles y Apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio.

