



## Teaching Guide

| Identifying Data           |  |               |  |                | 2015/16 |
|----------------------------|--|---------------|--|----------------|---------|
| <b>Subject (*)</b>         | Turismo e desenvolvemento sostible: A calidade dos destinos e os novos produtos turísticos   |               | <b>Code</b>  | 615488001      |         |
| <b>Study programme</b>     | Mestrado Universitario en Planificación e Xestión de Destinos e Novos Produtos Turísticos (plan 2012)  |               |  |                |         |
| Descriptors                |  |               |  |                |         |
| <b>Cycle</b>               | <b>Period</b>  | <b>Year</b>   | <b>Type</b>  | <b>Credits</b> |         |
| Official Master's Degree   | 1st four-month period  | First         | Obligatoria  | 6              |         |
| <b>Language</b>            | Spanish  |               |  |                |         |
| <b>Teaching method</b>     | Face-to-face   |               |  |                |         |
| <b>Prerequisites</b>       |  |               |  |                |         |
| <b>Department</b>          | Análise Económica e Administración de Empresas Socioloxía e Ciencia Política da Administración   |               |  |                |         |
| <b>Coordinador</b>         | Martinez Carballo, Manuel  | <b>E-mail</b> | manuel.martinez.carballo@udc.es                        |                |         |
| <b>Lecturers</b>           | Caamaño Franco, Iria<br>Martinez Carballo, Manuel  | <b>E-mail</b> | iria.caamano@udc.es<br>manuel.martinez.carballo@udc.es |                |         |
| <b>Web</b>                 |  |               |  |                |         |
| <b>General description</b> | <p>Esta materia é impartida por dous Departamentos e o seu contido está dividido en dúas partes ben diferenciadas. O obxectivo da 1ª PARTE (O TURISMO E O DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE DOS DESTINOS E OS NOVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS) é o estudo do desenvolvemento sostible e da responsabilidade social empresarial aplicados ao turismo, coñecer os criterios de sustentabilidade no sector turístico, a compatibilidade entre usos turísticos e conservación, a aplicación de indicadores de sustentabilidade, así como, a xestión de visitantes e de destinos con base na sustentabilidade. Aos alumnos con estudos previos de Turismo, o Programa da materia poderalles resultar coñecido, pero non o é tanto para quen procede doutras carreiras.</p> <p>O obxectivo da 2ª PARTE (O TURISMO E A CALIDADE DOS DESTINOS E OS NOVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS) é coñecer todo aquilo relacionado coa calidade no ámbito do turismo. Desde o concepto da calidade, a súa evolución histórica, ata os sistemas de xestión da calidade e calidade total máis utilizados habitualmente no sector do turismo e a súa aplicación no caso de destinos e novos produtos turísticos. Algunhas aplicacións prácticas desta parte da materia veñen explicadas como axuda ao desenvolvemento da calidade dun plan de dinamización turística, á creación dunha marca de calidade ou dun sistema de xestión da calidade dun destino e/ou novo produto turístico, ? (véxanse exemplos concretos e reais no apartado correspondente ao traballo tutelado na avaliación da materia).</p> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="http://www.https://moodle.udc.es/">www.https://moodle.udc.es/</a>) terase acceso a todo o material didáctico básico e complementario (arquivos de presentación, arquivos multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros de discusión, ?) para o seu seguimento.</p> |               |  |                |         |

## Study programme competences

| Code | Study programme competences   |
|------|---|
| A1   | Que os estudantes coñezan os principios da planificación e a xestión sostible   |
| A2   | Diagnosticar necesidades e oportunidades e identificar as potencialidades e ameazas do turismo para o desenvolvemento integral das sociedades receptoras  |
| A3   | Aplicar sistemas de calidade e xestión social, ambiental e económica  |
| A6   | Saber manexar o capital social, entendendo o destino turístico como sistema e relacionar axentes implicados no desenvolvemento do produto turístico   |
| A8   | Planificar novos destinos e produtos turísticos   |
| A9   | Remodelar destinos turísticos maduros para adaptalos ás novas esixencias da demanda e ao desenvolvemento sostible das comunidades receptoras  |
| B2   | Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en ámbitos novos ou pouco coñecidos dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo |



|     |   |
|-----|---|
| B3  | Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos |
| B5  | Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun modo que haberá de ser en boa medida autodirixido ou autónomo.   |
| B8  | Traballar de forma autónoma con iniciativa.   |
| B9  | Traballar de forma colaboradora.  |
| B10 | Comportarse con ética e responsabilidade social como cidadán e como profesional.  |
| B12 | Capacidade para a aprendizaxe de novos métodos e teorías, que lle doten dunha gran versatilidade para adaptarse a novas situacións.   |
| C4  | Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.                                      |
| C6  | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.   |
| C7  | Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.  |

| Learning outcomes  |                             |   |                   |
|--|-----------------------------|---|-------------------|
| Learning outcomes  | Study programme competences |   |                   |
| Recoñecer e diferenciar os conceptos básicos do turismo sostible e a calidade dos destinos e os novos produtos turísticos como variables clave de competitividade no entorno globalizado | AC1                         | BC5<br>BC8<br>BC9<br>BC10                       | CC4<br>CC6<br>CC7 |
| Identificar os factores claves do turismo sostible e a calidade dos destinos turísticos e os novos produtos turísticos   | AC2                         | BC5<br>BC8<br>BC9<br>BC10                       | CC4<br>CC6<br>CC7 |
| Analizar as distintas axudas/estratexias da Administración nestes campos do turismo sostible e a calidade, así como, analizar a aplicación de estratexias a casos particulares           | AC3<br>AC8<br>AC9           | BC2<br>BC3<br>BC5<br>BC8<br>BC9<br>BC10<br>BC12 | CC4<br>CC6<br>CC7 |
| Avaliar a importancia e a aplicación do turismo sostible e a calidade na creación de novos produtos ou destinos turísticos   | AC6<br>AC8<br>AC9           | BC2<br>BC3<br>BC5<br>BC8<br>BC9<br>BC10<br>BC12 | CC4<br>CC6<br>CC7 |

| Contents |           |
|----------|-----------|
| Topic    | Sub-topic |



**1ª PARTE. O TURISMO E O DESENVOLVEMENTO  
SOSTIBLE DOS DESTINOS E NOVOS PRODUCTOS  
TURÍSTICOS**

O contido desta parte da materia consta das seguintes unidades. Na plataforma Moodle da UDC (<https://moodle.udc.es/>) terase acceso a todo o material didáctico básico e complementario (arquivos de presentación, arquivos multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros de discusión, ...) para o seu seguimento.

**1. EL TURISMO SOSTENIBLE Y LOS IMPACTOS DEL TURISMO**

- El turismo sostenible
- Los impactos del turismo

**2. LA GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE**

- Instrumentos de regulación directa
- Instrumentos económicos
- Instrumentos de apoyo

**3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

- Indicadores de desarrollo sostenible del turismo
- Procedimiento de elaboración de indicadores
- Otros instrumentos de medición

**4. INSTRUMENTOS DE ACCIÓN LOCAL**

- La Agenda 21 Local
- La planificación estratégica del turismo a nivel local
- Los procesos de participación ciudadana

**5. INSTRUMENTOS VOLUNTARIOS (I): LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMRPESARIAL**

- La Responsabilidad Social Empresarial
- Las memorias de sostenibilidad
- Las normas SA8000 y SGE 21

**6. INSTRUMENTOS VOLUNTARIOS (II): CÓDIGOS, GUÍAS DE BUENAS  
PRÁCTICAS Y ETIQUETAS**

- Los códigos de conducta
- Las guías de buenas prácticas
- Las certificaciones
- Las etiquetas
- Sistemas de gestión ambiental

**7. TURISMO RESPONSABLE Y REDUCCIÓN DE LA POBREZA**

- El turismo como estrategia de desarrollo
- El turismo responsable



## 2ª PARTE. O TURISMO E A CALIDADE DOS DESTINOS E OS NOVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS

O contido desta parte da materia consta dos seguintes apartados. Na plataforma Moodle da UDC (<https://moodle.udc.es/>) terase acceso a todo o material didáctico básico e complementario (arquivos de presentación, arquivos multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros de discusión, ...) para o seu seguimento.

### 1. CONCEPTOS PREVIOS SOBRE LA CALIDAD Y SU EVOLUCIÓN

- Origen de la calidad, marco conceptual y evolución histórica
- Características de la calidad y las tres dimensiones de la calidad
- Galimatías de conceptos para iniciar el camino hacia la calidad
- La calidad como fuente de ventaja competitiva
- Razones/motivos que llevan a las organizaciones a implantar la calidad
- Ventajas/Inconvenientes de la calidad

### 2. LA CALIDAD Y SU GESTIÓN. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CASO DE LOS DESTINOS/NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS (i)

- Normalización, implantación, certificación, acreditación y auditoría
- Las marcas y la gestión de la calidad. La marca propia, las marcas de garantía y las marcas colectivas
- Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) según la familia de Normas ISO 9000
- La Gestión de la Calidad Total (GCT): El Modelo EFQM de Excelencia y el Modelo de Gestión de Paradores de España
- Los costes asociados a la calidad y herramientas de gestión de la calidad

### 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CASO DE LOS DESTINOS/NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS (ii)

- Introducción: Destino Turístico, componentes, agentes e intereses
- La importancia de la calidad como elemento diferenciador
- La cadena turística de la calidad
- La política española sobre la Calidad en los Destinos Turísticos
- \*Planes en Destino: PET's, PDT's, PDPT, PCPT
- \*Objetivos
- \*Solicitud, financiación y características
- Sistema de Calidad Turística Español (SCTE)
- \*SCTE Sectores: Certificación Q de Calidad (UNE's turísticas e ISO/TC 228)
- \*SCTE Destinos y Productos: Distinción SICTED
- \*SCTE Buenas Prácticas: Reconocimiento MACT
- \*SCTE Capital Humano y Embellecimiento: Proyecto Anfitriones
- Desarrollo y lanzamiento de Nuevos Productos Turísticos
- \*Planificación estratégica y nuevos productos turísticos
- \*Análisis de casos prácticos: Carta de Calidad, Normas, Auditorías

Para os dous primeiros apartados e, con carácter xeral, poñerase a disposición dos alumnos un libro/documento PDF sobre a calidade e a súa xestión que servirá de base para abordar os conceptos previos sobre a calidade e a súa evolución (é un documento amplo no que se irá facendo referencia ás páxinas en función dos temas abordados e que servirá de profundización para aqueles alumnos que o desexen). Contarase tamén cun documento PDF do PowerPoint e un audio/vídeo explicativo. Farase referencia a distintas páxinas webs de interese nas que se poden profundar algúns temas.



Para o terceiro apartado contarase cun PowerPoint e un audio/vídeo explicativo e 4 documentos PDF como material básico; así como, 7 documentos PDF como material complementario.

En calquera dos casos utilizaranse os foros, chats ou similares para un contacto directo co alumno, para creación de debates ou matizacións sobre temas tratados, para discusións de temas de actualidade, resolución de dúbidas, ?



| Planning                       |   |                      |                               |             |
|--------------------------------|---|----------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests          | Competencies                                | Ordinary class hours | Student?s personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech | A6 A8 A1 A2 A3 B8<br>B9 B10 B12 B5 C4<br>C7 | 66                   | 33                            | 99          |
| Problem solving                | A8 A3 B8 B2 B3 B5<br>C6 C7                  | 0                    | 25                            | 25          |
| Supervised projects            | A8 A9 A2 A3 B8 B9<br>B2 B3 B5 C6 C7         | 0                    | 26                            | 26          |
| Personalized attention         |   | 0                    | 0                             | 0           |

(\*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

| Methodologies                  |   |
|--------------------------------|---|
| Methodologies                  | Description   |
| Guest lecture / keynote speech | <p>Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.</p> <p>A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóse reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.</p> <p>Concretamente na MODALIDADE PRESENCIAL consistirá en clases teóricas para a presentación dos contidos da materia; así como, a discusión de temas de interese actual relacionados coa materia e/ou a realización de pequenos exercicios/probas de coñecemento teórico/prácticos ... Na MODALIDADE ON-LINE trátase de diverso material teórico/práctico sobre os contidos da materia a disposición dos alumnos para a súa lectura; así como, a discusión de temas de interese actual relacionados coa materia mediante foros/debates on-line e/ou a realización de pequenos exercicios/probas de coñecemento teórico/prácticos, ...</p> |
| Problem solving                | <p>Técnica mediante a que se ten que resolver unha situación problemática concreta, a partir dos coñecementos que se traballaron, que pode ter máis dunha posible solución.</p> <p>Concretamente, tanto na MODALIDADE PRESENCIAL como na MODALIDADE ON-LINE, consistirá na realización dun problema/exercicio final de coñecementos sobre o contido da materia ao que haberá que dar resposta xustificada a unha serie de preguntas curtas.</p>   |
| Supervised projects            | <p>Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados (académicos e profesionais). Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do ?cómo facer as cousas?. Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe. Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-titor.</p> <p>Concretamente, tanto na MODALIDADE PRESENCIAL como na MODALIDADE ON-LINE, consistirá na realización e exposición presencial/virtual dun traballo proposto polo alumno/profesor de forma individual e/ou en grupo sobre algún dos contidos da materia.</p>  |

| Personalized attention |             |
|------------------------|-------------|
| Methodologies          | Description |
|                        |             |



|   |  |
|---|--|
| <p>Supervised projects</p> <p>Guest lecture /<br/>keynote speech</p> <p>Problem solving</p> | <p>Durante o curso académico realizarase unha atención personalizada e continuada a todos os alumnos matriculados nesta materia, tanto para resolver dúbidas das clases presenciais/online, como para tratar temas relacionados co problema/exercicio final ou o traballo tutelado.</p> <p>Manuel Martínez Carballo<br/>Universidade da Coruña<br/>Dpto. de Análisis Económico y Administración de Empresas<br/>Área de Organización de Empresas<br/>Teléfono: 981 167 000 ext. 3438 / 881 01 3438<br/>E-mail: manuel.martinez.carballo@udc.es<br/>Skype: manuel.martinez.carballo<br/>Horario tutorías: Lunes: 18-20 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p> <p>Carlos Alberto Rivas Iglesias<br/>Universidade da Coruña<br/>Escuela Universitaria de Turismo<br/>Teléfono: 981 160 276<br/>E-mail: c.rivas@udc.es<br/>Skype: carlosalberto.rivasiglesias<br/>Horario tutorías: Lunes: 20-22 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p> <p>Iria Caamaño Franco<br/>Universidade da Coruña<br/>Dpto. de Sociología y Ciencia Política y de la Administración<br/>Teléfono: 981 167 000 ext. 3910 / 881 01 4910<br/>E-mail: iria.caamano@udc.es<br/>Skype: iriacaamanofranco<br/>Horario tutorías: Martes: 14-16 horas / Jueves: 14-16 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p> |
|---|--|

| Assessment                        |   |             |               |
|-----------------------------------|---|-------------|---------------|
| Methodologies                     | Competencies                                | Description | Qualification |
| Supervised projects               | A8 A9 A2 A3 B8 B9<br>B2 B3 B5 C6 C7         |             | 40            |
| Guest lecture /<br>keynote speech | A6 A8 A1 A2 A3 B8<br>B9 B10 B12 B5 C4<br>C7 |             | 20            |
| Problem solving                   | A8 A3 B8 B2 B3 B5<br>C6 C7                  |             | 40            |

| Assessment comments |
|---------------------|
|---------------------|



A avaliación desta materia realizarase da seguinte forma:

-A asistencia e participación nas clases (20%) é obrigatoria e valorarase tendo en conta a involucración do alumnado nas sesións presenciais (modalidade presencial) ou a participación activa e razoada nos foros/debates virtuais ou similares (modalidade online).

-O problema/exercicio final de contido (40%) é obrigatorio e realizar de forma individual e consiste na realización dunha proba de coñecementos sobre o contido da materia á que haberá que dar resposta xustificada a unha serie de preguntas curtas (máximo 3 folios). Este exercicio estará dispoñible a partir da última clase da materia e, posteriormente, entregarse no prazo máximo de 15 días (1ª oportunidade) ou como mínimo 15 días antes do peche de actas do mes de xullo (2ª oportunidade).

-O traballo tutelado (40%) ten carácter voluntario e, para iso, o alumno terá que elixir antes da última clase se opta pola realización deste traballo que no caso final de non entregalo terá unha repercusión negativa na nota final desta parte da materia de dous puntos (-2). Pódese realizar de forma individual (alumnos da modalidade online) ou en grupo de 2-3 persoas (alumnos da modalidade presencial ou tamén alumnos online) e versará sobre un estudo dun caso concreto, unha proposta de desenvolvemento sustentable para o turismo dunha zona ou actividade concreta, etc. (1ª PARTE) e sobre a creación e o desenvolvemento dun sistema de xestión da calidade dun destino e/ou novo produto turístico (por exemplo unha marca de calidade) ou calquera outro tema relacionado coa materia que o alumno considere do seu interese (2ª PARTE). A extensión aproximada é de 15 folios. En calquera caso, ao optar por esta alternativa de avaliación o alumno terá que propoñer a temática do traballo e os profesores responsables das dúas partes na que está dividida a materia comunicarán a aceptación do mesmo, a súa modificación ou a necesidade dunha nova formulación. A entrega final realizarase durante a primeira quincena do mes de decembro (1ª oportunidade) ou como mínimo 15 días antes do peche de actas do mes de xullo (2ª oportunidade). Posteriormente, facilítase máis información sobre posibles temáticas e unha orientación da estrutura do seu contido.

É importante ter en conta que as alternativas de avaliación escollidas polo alumno para a primeira oportunidade manteranse tamén para a segunda oportunidade.

Como a materia divídese en dous partes ben diferenciadas, a avaliación realizarase para cara cada unha das partes por separado e a nota final da materia é a media das dúas partes. Durante a primeira quincena do mes de xaneiro facilitaranse as cualificacións finais provisionais e unha posible data de revisión/discusión das mesmas na segunda quincena (1ª oportunidade); así como, aproximadamente unha semana antes do peche de actas no mes de xullo (2ª oportunidade).

Con todo, e a pesar do sistema de avaliación proposto anteriormente, ao comezo do curso académico, na presentación da materia, pódese expor outro tipo de repartición porcentual entre as distintas metodoloxías. Por outra banda, poderanse obter cualificacións adicionais en función do exposto no seu momento polo profesor da materia.

## TRABALLO TUTELADO 2ª PARTE. O TURISMO E A CALIDADE DOS DESTINOS E NOVOS PRODUTOS TURÍSTICOS

Un exemplo aclaratorio dun posible traballo tutelado podería ser a creación dunha marca de calidade para a xestión da calidade dos establecementos hostaleiros da zona de viños da Coruña. Nestes casos concretos, e de forma orientativa, os distintos apartados do traballo poderían ser:

-RESUMO (unha moi breve referencia explicativa do contido do traballo)

-INTRODUCCIÓN (interese e xustificación do tema elixido, contextualización do traballo, obxectivos que se perseguen, beneficios, viabilidade, metodoloxía, ...)

-DEFINICIÓN DO DESTINO/PRODUTO TURÍSTICO (obxecto, campo de aplicación, beneficios/inconvenientes, enfoque, ...)

-XESTIÓN DA CALIDADE DO DESTINO/PRODUTO TURÍSTICO

\*OBXECTIVO E DEFINICIÓN DO SISTEMA/MARCA DE CALIDADE

\*ENTE XESTOR E/OU NORMALIZADOR

\*REQUISITOS DO SISTEMA/MARCA E DO SELO

\*PROCESO DE IMPLANTACIÓN DO SISTEMA/MARCA

\*PROCESO CERTIFICADOR

\*SEGUIMENTO E CONTROL ... ..





-CONCLUSIÓNS E REFLEXIÓNS PERSOAIS

-BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

-ANEXOS

Outros exemplos aclaratorios poderían ser a creación dunha marca de calidade para dinamización dunha zona concreta (véxase a Marca ...REFUXIOS DO MANDEO... -[www.riomandeo.com](http://www.riomandeo.com)- ou a Marca de Calidade para o Petisco de Lechazo en Traspinedo -Valladolid-, ...). Exemplos máis complexos son o caso da Marca Q de Calidade Turística para os distintos subsectores turísticos ([www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)). Outros traballos de distinta tipoloxía poderían ser unha análise da importancia da calidade no turismo, unha investigación da calidade percibida polo cliente, ... En calquera caso, deixamos liberdade e desenvolvemento da creatividade por parte do alumno para propoñer un traballo na temática desta materia. O traballo ten que ser de elaboración persoal/grupal e, en todo caso, poderá conter un resumo de datos, non unha simple copia e pega de datos consultados. Será necesario indicar tamén no propio texto as fontes bibliográficas consultadas e ao final do documento recollelas todas elas no apartado de bibliografía.



## Sources of information

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <p><b>Basic</b></p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL ASIGNATURA.</li> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-1ER. BLOQUE.</li> <li>- RIVAS IGLESIAS, C.A. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-2º BLOQUE.</li> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M; GUILLÉN SOLÓRZANO, E.; BARBEITO ROIBAL, S. (2012). LA CALIDAD Y SU GESTIÓN. LAP LAMBERT ACADEMIC PUBLISHING GMBH &amp; CO.KG, ALEMANIA</li> <li>- CAAMAÑO FRANCO, I. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 1ª PARTE.</li> <li>- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2005). INDICADORES DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO. GUÍA PRÁCTICA. OMT, MADRID.</li> </ul> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) poderase ter acceso a outras fontes de información básica que os profesores da materia consideren oportunas.</p>   |
| <p><b>Complementary</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- CAMISÓN, C.; ROCA, V. (1997). LOS COSTES TOTALES DE LA CALIDAD: UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA. EDITORIAL CIVITAS, MADRID</li> <li>- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. PEARSON EDUCACIÓN, MADRID</li> <li>- MIGUEL DÁVILA, J.A. (2002). CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR TURÍSTICO. NETBIBLO, A CORUÑA</li> <li>- PUIG-DURÁN FRESCO, J. (2006). CERTIFICACIÓN Y MODELOS DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, MADRID</li> <li>- SANGÜESA, M.; MATEO, R. Y ILZARBE, L. (2006). TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD. THOMSON, MADRID</li> <li>- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO. EDICIONES GESTIÓN 2000, BARCELONA</li> <li>- VELASCO SÁNCHEZ, J. (2010). GESTIÓN DE LA CALIDAD. PIRÁMIDE, MADRID</li> <li>- VILAR BARRIO, J.F. (1998). LAS 7 NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD. FUNDACIÓN CONFEMETAL, MADRID</li> <li>- PNUMA-OMT (2006). POR UN TURISMO MÁS SOSTENIBLE: GUÍA PRÁCTICA PARA RESPONSABLES POLÍTICOS. OMT, MADRID.</li> <li>- RIVAS GARCÍA, J.L. Y MAGADÁN, M. (2007). PLANIFICACIÓN TURÍSTICA Y DESARROLLO SOSTENIBLE. SEPTEN EDICIONES, OVIEDO</li> <li>- VALLS, J.F. (2004). GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES. GESTIÓN 2000 BARCELONA</li> <li>- VERA REBOLLO J.F. (COORD.) (2001). PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE: PROPUESTAS PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES. DOCUMENTOS DE TRABAJO, INSTITUTO UNIVERSITARIO DE GEOGRAFÍA-UNIVERSIDAD DE ALICANTE Nº1</li> <li>- VV.AA. (2009). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS. ROTUR, REVISTA DE OCIO Y TURISMO Nº2, A CORUÑA</li> <li>- VV.AA. (2007). HACIA UN NUEVO PARADIGMA TURISMO SOSTENIBLE EN ESPAÑA. INFORME ELABORADO PARA EL PLAN DEL TURISMO ESPAÑOL HORIZONTE 2020. MONOGRÁFICOS DE ESTUDIOS TURÍSTICOS Nº172-173 MADRID</li> <li>- VV.AA. (2007). DESARROLLO SOSTENIBLE Y AGENDA 21 LOCAL. MONOGRÁFICO DE EKONOMIAZ Nº64</li> </ul> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) poderase ter acceso a outras fontes de información complementarias que os profesores da materia consideren oportunas.</p> |

## Recommendations

Subjects that it is recommended to have taken before

Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Subjects that continue the syllabus

Other comments



(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.