



Guía Docente				
Datos Identificativos				2015/16
Asignatura (*)	Turismo e desenvolvemento sostible: A calidade dos destinos e os novos produtos turísticos	Código	615488001	
Titulación				
Descriptorios				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Mestrado Oficial	1º cuatrimestre	Primeiro	Obrigatoria	6
Idioma	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Análise Económica e Administración de Empresas Socioloxía e Ciencia Política da Administración			
Coordinación	Martinez Carballo, Manuel	Correo electrónico	manuel.martinez.carballo@udc.es	
Profesorado	Caamaño Franco, Iria Martinez Carballo, Manuel	Correo electrónico	iria.caamano@udc.es manuel.martinez.carballo@udc.es	
Web				
Descrición xeral	<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 (www.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.</p>			

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe		Competencias / Resultados do título	
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	AM1	BM5 BM8 BM9 BM10	CM4 CM6 CM7
Identificar os factores claves do turismo sostible e a calidade dos destinos turísticos e os novos produtos turísticos	AM2	BM5 BM8 BM9 BM10	CM4 CM6 CM7



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	AM3 AM8 AM9	BM2 BM3 BM5 BM8 BM9 BM10 BM12	CM4 CM6 CM7
Avaliar a importancia e a aplicación do turismo sostible e a calidade na creación de novos produtos ou destinos turísticos	AM6 AM8 AM9	BM2 BM3 BM5 BM8 BM9 BM10 BM12	CM4 CM6 CM7

Contidos	
Temas	Subtemas



**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, ?



Planificación

Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A6 A8 A1 A2 A3 B8 B9 B10 B12 B5 C4 C7	66	33	99
Solución de problemas	A8 A3 B8 B2 B3 B5 C6 C7	0	25	25
Traballos tutelados	A8 A9 A2 A3 B8 B9 B2 B3 B5 C6 C7	0	26	26
Atención personalizada		0	0	0

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías

Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	<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 sóese 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>
Solución de problemas	<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>
Traballos tutelados	<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>

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
--------------	------------



Traballos tutelados Sesión maxistral Solución de problemas	<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 Universidade da Coruña Dpto. de Análisis Económico y Administración de Empresas Área de Organización de Empresas Teléfono: 981 167 000 ext. 3438 / 881 01 3438 E-mail: manuel.martinez.carballo@udc.es Skype: manuel.martinez.carballo Horario tutorías: Lunes: 18-20 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p> <p>Carlos Alberto Rivas Iglesias Universidade da Coruña Escuela Universitaria de Turismo Teléfono: 981 160 276 E-mail: c.rivas@udc.es Skype: carlosalberto.rivasiglesias Horario tutorías: Lunes: 20-22 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p> <p>Iria Caamaño Franco Universidade da Coruña Dpto. de Sociología y Ciencia Política y de la Administración Teléfono: 981 167 000 ext. 3910 / 881 01 4910 E-mail: iria.caamano@udc.es Skype: iriacaamanofranco Horario tutorías: Martes: 14-16 horas / Jueves: 14-16 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p>
--	--

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Traballos tutelados	A8 A9 A2 A3 B8 B9 B2 B3 B5 C6 C7		40
Sesión maxistral	A6 A8 A1 A2 A3 B8 B9 B10 B12 B5 C4 C7		20
Solución de problemas	A8 A3 B8 B2 B3 B5 C6 C7		40

Observacións avaliación



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- 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). 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.



Fontes de información

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

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Materias que continúan o temario

Observacións



(*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías