



Teaching Guide

| Identifying Data | | | | 2016/17 |
|---------------------|---|--------|----------------|---------|
| Subject (*) | Xestión de Calidade | Code | 662G01033 | |
| Study programme | Grao en Turismo | | | |
| Descriptors | | | | |
| Cycle | Period | Year | Type | Credits |
| Graduate | 1st four-month period | Fourth | Obligatoria | 6 |
| Language | SpanishGalician | | | |
| Teaching method | Face-to-face | | | |
| Prerequisites | | | | |
| Department | | | | |
| Coordinador | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | E-mail | c.rivas@udc.es | |
| Lecturers | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | E-mail | c.rivas@udc.es | |
| Web | | | | |
| General description | Esta materia concíbese como un estudo introdutorio, pero exhaustivo, sobre a xestión da calidade total, os modelos de calidade, normas de aseguramento e organismos de acreditación, normalización e certificación no ámbito turístico. Tamén se aborda a cuestión das ferramentas básicas para a xestión e avaliación da calidade. | | | |

Study programme competences / results

| Code | Study programme competences / results |
|------|--|
| A6 | Ter unha marcada orientación de servizo ao cliente. |
| A18 | Identificar e xestionar espazos e destinos turísticos. |
| A19 | Xestionar o territorio turístico de acordo cos principios de sustentabilidade. |
| A32 | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestruturas e instalacións turísticas. |
| A35 | Motivación por calidade. |
| B1 | Capacidade de análise e síntese. |
| B2 | Comunicación oral e escrita en lingua nativa. |
| B3 | Resolución de problemas. |
| B4 | Razoamento crítico. |
| B5 | Compromiso ético. |
| B6 | Aprendizaxe autónoma. |
| B7 | Adaptación a novas situacións. |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma. |
| C2 | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro. |
| C3 | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida. |
| 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. |
| C5 | Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras. |
| 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. |
| C8 | Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade. |

Learning outcomes

| Learning outcomes | Study programme competences / results |
|-------------------|---------------------------------------|
| | |



| | | | |
|---|-----|----|----|
| Coñecemento e aplicación dos distintos conceptos, sistemas de calidade existentes e terminoloxía técnica empregada no campo dos servizos turísticos. | A6 | B1 | C2 |
| | A18 | B4 | C3 |
| | A19 | B5 | C4 |
| | A35 | B7 | C5 |
| Coñecemento e utilización das principais técnicas e ferramentas básicas relacionadas cos sistemas de xestión da calidade e a satisfacción do cliente. | A6 | B2 | C1 |
| | A32 | B3 | C3 |
| | A35 | B5 | C6 |
| | | B6 | C7 |

| Contents | |
|---|--|
| Topic | Sub-topic |
| TEMA 1.- A CALIDADE NOS SERVIZOS | 1.1.- Antecedentes históricos 1.2.- Concepto de Calidade 1.2.1.- Xestión da Calidade Total (TQM) 1.2.2.- Servucción 1.2.3.- Quality for Effort 1.3.- Características da Calidade nos servizos |
| TEMA 2.- OBXECTIVOS DA CALIDADE | 2.1.- Lectura. Introducción. 2.2.- Competitividade e Calidade na NET 2.3.- Obxectivos da Calidade 2.4.- Xestión por Procesos: BPM (Negocio Process Management) 2.5.- Calidade interna 2.5.1.- Cliente Interno, comunicación 2.5.2.- Resistencia ao cambio (lecturas) 2.6.- Calidade Externa |
| TEMA 3.- OS MAESTROS DA CALIDADE | 3.1.- Introducción 3.2.- William Edwards Deming 3.3.- Joseph Moses Juran 3.4.- Philip B. Crosby 3.5.- Kaoru Ishikawa 3.6.- Armand V. Feigenbaum 3.7.- Genichi Taguchi |
| TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DUN SISTEMA DE CALIDADE | 4.1.- Implementación dun Sistema de Calidade. Fases 4.2.- Documentación dun Sistema de Calidade 4.3.- Manual de Calidade 4.4.- Manual de Procedementos 4.5.- Rexistros de Calidade 4.6.- Xestión da documentación (control documental) |



| | |
|---|--|
| TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDADE | <ul style="list-style-type: none">5.1.- Que é un indicador de calidade?5.2.- Características, temporalidade e obxectivos5.3.- Tipos de indicadores de calidade5.4.- Fontes de información dos indicadores5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos.5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade5.6.- Implantación e xestión dos indicadores5.7.- Ficha do indicador5.8.- Sistema de Indicadores5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores5.10.- Problemas |
| TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE | <ul style="list-style-type: none">6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)6.2.- PDCA ou Roda de Deming6.3.- Diagramas de fluxo6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control6.5.- Histogramas6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa6.6.1.- Brainstorming6.7.- Diagrama de Pareto6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información) |
| TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE | <ul style="list-style-type: none">7.1.- Beneficios da Calidade7.2.- Custo Total da Calidade7.3.- Distribución típica do custo total da calidade7.4.- O custo por erro ou da non calidade7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade7.5.1.- Problemas7.6.- Redución dos custos totais da calidade |
| TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL | <ul style="list-style-type: none">8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional)8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos8.2.3.- As normas ISO 90008.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Environment Management System): ISO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme8.2.5.- AXENDA LOCAL 21: Concellos máis verdes8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ) |



| | |
|--|---|
| <p>TEMA 9.- A CALIDADE NO ESPAZO OU DESTINO TURÍSTICO</p> | <p>9.1.- Espazo ou Destino Turístico 9.1.1.- Axentes e os seus intereses 9.1.2.- Tipoloxías de Espazos Turísticos 9.1.3.- Compatibilidade Espacial e Temporal de Mercado 9.2.- Estudo das necesidades do turista no proceso de consumo dun espazo turístico 9.3.- Espazo Turístico como Servizo Turístico global 9.3.1.- Desenvolvemento dunha Vantaxe inimitable 9.4.- Que é Calidade? 9.5.- A Calidade como satisfacción do cliente 9.6.- Obxectivos de Calidade nun espazo turístico 9.7.- Modelo conceptual da calidade do Servizo 9.8.- Marcas e Selos Turísticos 9.9.- Once Mandamentos para a obtención da Calidade nun Espazo Turístico</p> |
| <p>10.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA</p> | <p>10.1.- Introducción 10.2.- O Plan de Calidade Turística Española 10.3.- O PICTE 2.000-2.006 10.4.- Programa de Plans en Destino: Impulsor, financiamento e solicitude 10.4.1.- PET's 10.4.2.- PDT's 10.4.3.- Proxecto Municipio Verde 10.5.- PDPT's 10.6.- Iniciativa de Modernización de Destinos Turísticos Maduros 10.7.- PCPT's 10.8.- MACT 10.9.- SICTED</p> |
| <p>11.- ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDADE EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS</p> | <p>11.1.- O Sistema de Calidade do Sector Hoteleiro Español 11.1.1.- O Instituto para a Calidade Hoteleira Española (ICHE) 11.1.2.- Ferramentas Informáticas desenvolvidas dentro do marco do Sistema de Calidade Turística Española 11.2.- Sistemas de Calidade noutros sub-sectores turísticos. 11.3.- O Instituto para a Calidade Turística Española (ICTE) 11.3.1.- Membros e Estrutura do ICTE 11.3.2.- Adhesión, Auditoría e Certificación 11.3.3.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia 11.4.- Q de Calidade e AENOR 11.4.1.- Conversión da Q de Calidade en normas UNE</p> |
| <p>12.- TURISMO 2020</p> | <p>12.1.- Plan do Turismo Español Horizonte 2020 12.2.- Plan 2012-2015</p> |

| Planning | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Methodologies / tests | Competencies / Results | Teaching hours (in-person & virtual) | Student?s personal work hours | Total hours |
| Guest lecture / keynote speech | A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8 | 31 | 43 | 74 |
| Problem solving | A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6 | 12 | 12 | 24 |
| Supervised projects | B4 B6 B7 C1 C2 C3 | 2 | 24 | 26 |
| Objective test | A6 A18 A19 B1 B2 B3 | 2 | 20 | 22 |
| Personalized attention | | 4 | 0 | 4 |



(*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 | Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementarase co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. |
| Problem solving | Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso. |
| Supervised projects | Os alumnos realizarán diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos e manteranse reunións periódicas co profesor para o seu seguimento. |
| Objective test | Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumno. |

| Personalized attention | |
|------------------------|--|
| Methodologies | Description |
| Supervised projects | Concíbense como horas de traballo presencial co profesor por parte do alumno, para o seguimento e orientación deste. Implican participación obrigatoria para o alumno. En canto aos estudantes con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, a atención personalizada poderase levar a cabo, segundo os casos e de acordo co profesor, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares. |

| Assessment | | | |
|---------------------|------------------------|--|---------------|
| Methodologies | Competencies / Results | Description | Qualification |
| Supervised projects | B4 B6 B7 C1 C2 C3 | Terase en conta na súa valoración: a exposición, a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Tratarase de fomentar o traballo en equipo, polo que o traballo de curso se realizará en grupos de non máis de cinco alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento. | 20 |
| Objective test | A6 A18 A19 B1 B2 B3 | A proba escrita de contido teórico-práctico consistirá na resolución de exercicios breves e/ou resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento. | 80 |

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



Segundo

a participación do alumnado na materia, a avaliación considera dúas opcións:

Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases) e para os alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable)

1) Traballos tutelados 20%.

2)

Proba obxectiva 80%.

A devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.

A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final se obterá da avaliación da proba obxectiva e dos traballos tutelados.

No conxunto das dúas partes (20% e 80%), o alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

Non obstante, non se considerará superada a materia, se nos traballos tutelados non se obtén un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totais.

Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos que non acrediten a súa asistencia a, polo menos, o 85% das clases)

1) Proba obxectiva 100%

A devandita proba obxectiva única, abranguerá toda a materia e consistirá na resolución de exercicios breves, resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.

Esta proba representará o 100% da nota final. O alumno deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de posteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por proba obxectiva única.



Basic

- AMAT, O. (1993). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona
- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Madrid
- BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid
- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
- CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid.
- CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid
- COSTA, J. Mº. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo. Lisboa
- EGLIER, P.; LANGEARD, E. (1989). Servucción. El Marketing de servicios. McGraw-Hill. Madrid
- FAYOS-SOLÁ, E. (1994). Competitividad y Calidad en la nueva era del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 123, pp. 5-10. Instituto de Estudios Turísticos
- FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (1996). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid
- GÁLGANO, A. (1994). Manual de Calidad en Turismo. Editur. Barcelona
- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid
- GÓMEZ GÓMEZ, Mª. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos
- GORGA, V. (1999). Una aproximación a la Calidad Turística en el plano Internacional. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 35-41. Instituto de Estudios Turísticos
- HOROVITZ, J (1993). La Calidad del Servicio. McGraw-Hill. Madrid
- HUÉSCAR, A. (1993). Nuevo marco conceptual del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 117, pp. 23-48. Instituto de Estudios Turísticos
- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid
- JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall Iberia. Madrid
- JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. Madrid
- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación,S.A. Madrid
- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid
- MARTÍN ROJO, I. (2004). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid
- MARTÍN VALLES, D. (1999). Calidad en los Servicios. Una aproximación metodológica. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 15-33. Instituto de Estudios Turísticos
- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos
- MONCADA, A. (1999). Bosquejo Histórico de las Normas ISO 9000. Suplemento de Calidad del Periódico Excelsior del 02-07-1999. Méxicoad del
- NAVARRO DE VEGA, A. (1999). Plan de Calidad Turística Española. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 5 13. Instituto de Estudios Turísticos
- OMT (1998). Introducción al Turismo. OMT. Madrid
- ORDOZGOITI, E. (1999). Normalización en Servicios Turísticos. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 43-52. Instituto de Estudios Turísticos
- PRADOS PÉREZ, E. (2000). Estrategias de calidad en el sector turístico español: situación actual y perspectivas de futuro. Revista Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas: nº 4, pp. 22-31. Editorial Alción. Madrid

- ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). La Calidad en el Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- UGALDE, V.; NAVARRO, L. (1999). El ICHE y el Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 53-63. Instituto de Estudios Turísticos
- VALLS, J-F (2004). Gestión de Empresas de Turismo y Ocio. El arte de provocar la satisfacción. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).



| | |
|----------------------|---|
| Complementary | <ul style="list-style-type: none">- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (). http: //www.aenor.es.- ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (). http: //www.enac.es .- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (). http: //www.ictes.es.- Nuevo Portal de Calidad Turística (). http: //www.calidadturistica.es.- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). http: //www.mityc.es .- BOE 16-07-2005 (2005). Real Decreto 721/2005, de 20 de junio, por el que se regula la iniciativa de modernización de destinos turísticos maduros . |
|----------------------|---|

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.