



| Guía Docente          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                |          |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                | 2018/19  |
| Asignatura (*)        | Xestión de Calidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Código             | 662G01033      |          |
| Titulación            | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                |          |
| Descritores           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                |          |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Curso              | Tipo           | Créditos |
| Grao                  | 1º cuatrimestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cuarto             | Obrigatoria    | 6        |
| Idioma                | CastelánGalego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                |          |
| Modalidade docente    | Presencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                |          |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                |          |
| Departamento          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                |          |
| Coordinación          | Rivas Iglesias, Carlos Alberto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Correo electrónico | c.rivas@udc.es |          |
| Profesorado           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Correo electrónico |                |          |
| Web                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                |          |
| Descrición xeral      | 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. |                    |                |          |

| Competencias do título |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                 | Competencias do título                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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.                                                                                                          |

| Resultados da aprendizaxe |                        |
|---------------------------|------------------------|
| Resultados de aprendizaxe | Competencias do título |



|                                                                                                                                                       |     |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|
| 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 |

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



|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDADE                              | <ul style="list-style-type: none"><li>5.1.- Que é un indicador de calidade?</li><li>5.2.- Características, temporalidade e obxectivos</li><li>5.3.- Tipos de indicadores de calidade</li><li>5.4.- Fontes de información dos indicadores</li><li>5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións</li><li>5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos.</li><li>5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade</li><li>5.6.- Implantación e xestión dos indicadores</li><li>5.7.- Ficha do indicador</li><li>5.8.- Sistema de Indicadores</li><li>5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores</li><li>5.10.- Problemas</li></ul>                                                                      |
| TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE                   | <ul style="list-style-type: none"><li>6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)</li><li>6.2.- PDCA ou Roda de Deming</li><li>6.3.- Diagramas de fluxo</li><li>6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control</li><li>6.5.- Histogramas</li><li>6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa</li><li>6.6.1.- Brainstorming</li><li>6.7.- Diagrama de Pareto</li><li>6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información)</li></ul>                                                                                                                                                                                                            |
| TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE                      | <ul style="list-style-type: none"><li>7.1.- Beneficios da Calidade</li><li>7.2.- Custo Total da Calidade</li><li>7.3.- Distribución típica do custo total da calidade</li><li>7.4.- O custo por erro ou da non calidade</li><li>7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade</li><li>7.5.1.- Problemas</li><li>7.6.- Redución dos custos totais da calidade</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL | <ul style="list-style-type: none"><li>8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade</li><li>8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade</li><li>8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional)</li><li>8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos</li><li>8.2.3.- As normas ISO 9000</li><li>8.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Environment Management System): ISO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme</li><li>8.2.5.- AXENDA LOCAL 21: Concellos máis verdes</li><li>8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ)</li></ul> |



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

| Planificación         |                               |                   |                                           |              |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas | Competencias                  | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral      | A6 A18 A19 A35 B5<br>C5 C7 C8 | 31                | 43                                        | 74           |
| Solución de problemas | A18 A19 A32 B1 B3<br>B4 C4 C6 | 12                | 12                                        | 24           |
| Traballos tutelados   | B4 B6 B7 C1 C2 C3             | 2                 | 24                                        | 26           |
| Proba obxectiva       | A6 A18 A19 B1 B2 B3           | 2                 | 20                                        | 22           |



|                                                                                                                          |  |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|
| Atención personalizada                                                                                                   |  | 4 | 0 | 4 |
| *Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado |  |   |   |   |

| Metodoloxías          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías          | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sesión maxistral      | Exposición oral por parte do profesor dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementarase co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgúns preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe. |
| Solución de problemas | Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que teñen os alumnos da materia, ao longo do curso.                                                                                                                              |
| Traballos tutelados   | 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.                 |
| Proba obxectiva       | 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.                                                                                        |

| Atención personalizada |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías           | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Traballos tutelados    | Concíbense como horas de traballo presencial co profesor por parte do alumno, para o seguimento e orientación deste. Implican participación obrigatoria para o alumno.<br>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. |

| Avaliación          |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |
|---------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Metodoloxías        | Competencias        | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cualificación |
| Traballos tutelados | 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            |
| Proba obxectiva     | 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            |

|                         |
|-------------------------|
| Observacións avaliación |
|-------------------------|



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 sobre 10.

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 sobre 10. Na segunda oportunidade da Primeira Convocatoria, e nas oportunidades de posteriores convocatorias, aplicarase o sistema de avaliación por proba obxectiva única.

## Fontes de información

### Bibliografía básica

- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona
- 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
- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación, S.A. Madrid
- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bibliografía complementaria</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (). <a href="http://www.aenor.es">http://www.aenor.es</a>.</li><li>- ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (). <a href="http://www.enac.es">http://www.enac.es</a>.</li><li>- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (). <a href="http://www.ictes.es">http://www.ictes.es</a>.</li><li>- Nuevo Portal de Calidad Turística (). <a href="http://www.calidadturistica.es">http://www.calidadturistica.es</a>.</li><li>- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). <a href="http://www.mityc.es">http://www.mityc.es</a>.</li><li>- 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 .</li><li>- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Madrid</li><li>- BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid</li><li>- COSTA, J. Mº. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Ediciones Gestión 2000. Barcelona</li><li>- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo. Lisboa</li><li>- EIGLIER, P.; LANGEARD, E. (1989). Servucción. El Marketing de servicios. McGraw-Hill. Madrid</li><li>- 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</li><li>- FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid</li><li>- GÁLGANO, A. (1994). Manual de Calidad en Turismo. Editur. Barcelona</li><li>- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid</li><li>- GÓMEZ GÓMEZ, Mª. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos</li><li>- 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</li><li>- HOROVITZ, J (1993). La Calidad del Servicio. McGraw-Hill. Madrid</li><li>- HUÉSCAR, A. (1993). Nuevo marco conceptual del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 117, pp. 23-48. Instituto de Estudios Turísticos</li><li>- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall Iberia. Madrid</li><li>- JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. Madrid</li><li>- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid</li><li>- MARTÍN VALLES, D. (1999). Calidad en los Servicios. Una aproximación metodológica. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 15-33. Instituto de Estudios Turísticos</li><li>- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos</li><li>- MONCADA, A. (1999). Bosquejo Histórico de las Normas ISO 9000. Suplemento de Calidad del Periódico Excelsior del 02-07-1999. Méxicoad del</li><li>- NAVARRO DE VEGA, A. (1999). Plan de Calidad Turística Española. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 5 13. Instituto de Estudios Turísticos</li><li>- OMT (1998). Introducción al Turismo. OMT. Madrid</li><li>- ORDOZGOITI, E. (1999). Normalización en Servicios Turísticos. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 43-52. Instituto de Estudios Turísticos</li><li>- 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</li><li>- ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid</li><li>- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). La Calidad en el Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona</li><li>- UGALDE, V.; NAVARRO, L. (1999). El ICHE y el Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español. Revista Estudios</li></ul> |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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).





| 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