



| Guía Docente          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                 |           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    | 2018/19                         |           |
| Asignatura (*)        | Turismo e desenvolvemento sostible: A calidade dos destinos e produtos turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    | Código                          | 615524001 |
| Titulación            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                 |           |
| Descriptorios         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                 |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Curso              | Tipo                            | Créditos  |
| Mestrado Oficial      | 1º cuatrimestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Primeiro           | Obrigatoria                     | 6         |
| Idioma                | Castelán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                                 |           |
| Modalidade docente    | Presencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                                 |           |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                 |           |
| Departamento          | EconomíaEmpresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                 |           |
| Coordinación          | Martinez Carballo, Manuel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Correo electrónico | manuel.martinez.carballo@udc.es |           |
| Profesorado           | Martinez Carballo, Manuel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Correo electrónico | manuel.martinez.carballo@udc.es |           |
| Web                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                 |           |
| Descrición xeral      | <p>Esta materia está dividida en dúas partes ben diferenciadas. O obxectivo da 1ª PARTE (O TURISMO E O DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE DOS DESTINOS E OS NOVOS PRODUTOS 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.</p> <p>O obxectivo da 2ª PARTE (O TURISMO E A CALIDADE DOS DESTINOS E OS NOVOS PRODUTOS 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.</p> <p>Algunhas aplicacións prácticas da materia veñen explicadas como axuda ao desenvolvemento da sustentabilidade/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, establecemento dun cadro/mapa de indicadores de desenvolvemento sustentable do turismo...</p> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) terase acceso a todo o material didáctico básico e complementario (arquivos de presentación, arquivos multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros de discusión, ?) para o seu seguimento.</p> |                    |                                 |           |

| 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 | AP1 | BM5                                 | CM3 |
|                                                                                                                                                                                          |     | BM8                                 | CM4 |
|                                                                                                                                                                                          |     | BM10                                | CM5 |
|                                                                                                                                                                                          |     | BM11                                |     |
| Identificar os factores claves do turismo sostible e a calidade dos destinos turísticos e os novos produtos turísticos                                                                   | AM2 | BM5                                 | CM3 |
|                                                                                                                                                                                          |     | BM8                                 | CM4 |
|                                                                                                                                                                                          |     | BM10                                | CM5 |
|                                                                                                                                                                                          |     | BM11                                |     |



|                                                                                                                                                                                |                   |                                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| 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 | AP2<br>AP6<br>AP7 | BM2<br>BM3<br>BM5<br>BM8<br>BM10<br>BM11 | CM3<br>CM4<br>CM5<br>CM7 |
| Avaliar a importancia e a aplicación do turismo sostible e a calidade na creación de novos produtos ou destinos turísticos                                                     | AP5<br>AP6<br>AP7 | BM2<br>BM3<br>BM5<br>BM8<br>BM10<br>BM11 | CM3<br>CM4<br>CM5<br>CM7 |

| Contidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Temas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Subtemas |
| <p>O contido desta materia está dividida en dúas partes ben diferenciadas</p> <p>1ª PARTE. O TURISMO E O DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE DOS DESTINOS E NOVOS PRODUTOS TURÍSTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- MARCO CONCEPTUAL DO TURISMO SOSTIBLE</li><li>- A XESTIÓN DO TURISMO SOSTIBLE</li><li>- APLICACIÓNS PRÁCTICAS DO TURISMO SOSTIBLE</li></ul> <p>2ª PARTE. O TURISMO E A CALIDADE DOS DESTINOS E NOVOS PRODUTOS TURÍSTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CONCEPTOS PREVIOS SOBRE A CALIDADE E A SÚA EVOLUCIÓN</li><li>- A CALIDADE E A SÚA XESTIÓN. A XESTIÓN DA CALIDADE NO CASO DOS DESTINOS/NOVOS PRODUTOS TURÍSTICOS (i)</li><li>- A XESTIÓN DA CALIDADE NO CASO DOS DESTINOS/NOVOS PRODUTOS TURÍSTICOS (ii)</li></ul> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) terase acceso a todo o material didáctico básico e complementario (arquivos de presentación, arquivos multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros/chats de discusión/debate, ?) para o seu seguimento.</p> |          |

| Planificación         |                           |                                         |                         |              |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|--------------|
| Metodoloxías / probas | Competencias / Resultados | Horas lectivas (presenciais e virtuais) | Horas traballo autónomo | Horas totais |



|                                                                                                                          |                                          |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----|----|----|
| Sesión maxistral                                                                                                         | A1 A11 A2 A5 A6 B5<br>B8 B10 C3 C5 C4 C7 | 66 | 33 | 99 |
| Solución de problemas                                                                                                    | A2 A6 B2 B3 B5 B10<br>B11 C3             | 0  | 25 | 25 |
| Traballos tutelados                                                                                                      | A11 A2 A6 A7 B2 B3<br>B5 B10 B11 C3 C4   | 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-tutor.</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 |



|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Solución de problemas<br>Sesión maxistral<br>Traballos tutelados | <p>Durante o curso académico realizarase unha atención personalizada e continuada a todos os alumnos matriculados nesta materia, tanto para resolver dúbidas das clases presenciais/online, como para tratar temas relacionados co problema/exercicio final ou o traballo tutelado.</p> <p>Manuel Martínez Carballo<br/>Universidade da Coruña<br/>Dpto. de Empresa<br/>Área de Organización de Empresas<br/>Teléfono: 981 167 000 ext. 3438 / 881 01 3438<br/>E-mail: manuel.martinez.carballo@udc.es<br/>Skype: manuel.martinez.carballo<br/>Horario tutorías: Lunes: 20-22 horas (previa cita con anterioridad por e-mail)</p> |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Avaliación            |                                          |            |               |
|-----------------------|------------------------------------------|------------|---------------|
| Metodoloxías          | Competencias / Resultados                | Descrición | Cualificación |
| Solución de problemas | A2 A6 B2 B3 B5 B10<br>B11 C3             |            | 40            |
| Sesión maxistral      | A1 A11 A2 A5 A6 B5<br>B8 B10 C3 C5 C4 C7 |            | 20            |
| Traballos tutelados   | A11 A2 A6 A7 B2 B3<br>B5 B10 B11 C3 C4   |            | 40            |

## Observacións avaliación



A avaliación desta materia realízase da seguinte forma:

-A asistencia e participación activa nas clases (20%) é obrigatoria e valórase tendo en conta a involucración do alumnado nas sesións presenciais (modalidade presencial) ou a participación activa e razoada nos foros/chats virtuais ou similares (modalidade online), salvo os alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia.

-O problema/exercicio final de contido (40%) é obrigatorio e individual e consiste na realización dunha proba de coñecementos sobre o contido da materia ao que hai que dar resposta xustificada a unha serie de preguntas curtas. Este exercicio adoita estar dispoñible habitualmente a partir da última clase da materia e, posteriormente, entregárase 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 ten que elixir antes da última clase se opta ou non pola realización do mesmo que no caso final de non entregalo terá unha repercusión negativa na nota final de un punto (-1). 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 sostible para o turismo dunha zona ou actividade concreta, 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. En calquera caso, ao optar por esta alternativa de avaliación o alumno ten que propoñer a temática do traballo para realizar e o profesor da materia comunicará 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.

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). Estas datas son orientativas e poden sufrir algunha variación, previo aviso ao alumnado.

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. 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 ... ..

-CONCLUSIÓN E REFLEXIÓN PERSOAIS



-BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

-ANEXOS

Outros exemplos aclaratorios poderían ser a creación dunha marca de calidade para dinamización dunha zona concreta (véxase a Marca ...REFUXIOS DO MANDEO... -[www.riomandeo.com](http://www.riomandeo.com)- ou a Marca de Calidade para o Petisco de Lechazo en Traspinedo -Valladolid-, ...). Exemplos máis complexos son o caso da Marca Q de Calidade Turística para os distintos subsectores turísticos ([www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)). Outros traballos de distinta tipoloxía poderían ser unha análise da importancia da calidade no turismo, unha investigación da calidade percibida polo cliente, ... En calquera caso, deixamos liberdade e desenvolvemento da creatividade por parte do alumno para propoñer un traballo na temática desta materia.

O traballo ten que ser de elaboración persoal/grupal e, en todo caso, poderá conter un resumo de datos, non unha simple copia e pega de datos consultados. Será necesario indicar tamén no propio texto as fontes bibliográficas consultadas e ao final do documento recollelas todas elas no apartado de bibliografía.



## Fontes de información

### Bibliografía básica

- RIVAS IGLESIAS, C.A. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-2º BLOQUE.
  - MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-1ER. BLOQUE.
  - MARTÍNEZ CARBALLO, M.; GUILLÉN SOLÓRZANO, E.; BARBEITO ROIBAL, S. (2012). LA CALIDAD Y SU GESTIÓN. LAP LAMBERT ACADEMIC PUBLISHING GMBH & CO.KG, ALEMANIA
  - MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL ASIGNATURA.
  - ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2005). INDICADORES DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO. GUÍA PRÁCTICA. OMT, MADRID.
  - MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 1ª PARTE.
- 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.

### Bibliografía complementaria

- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO. EDICIONES GESTIÓN 2000, BARCELONA
  - PUIG-DURÁN FRESCO, J. (2006). CERTIFICACIÓN Y MODELOS DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, MADRID
  - JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. PEARSON EDUCACIÓN, MADRID
  - CAMISÓN, C.; ROCA, V. (1997). LOS COSTES TOTALES DE LA CALIDAD: UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA. EDITORIAL CIVITAS, MADRID
  - MIGUEL DÁVILA, J.A. (2002). CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR TURÍSTICO. NETBIBLO, A CORUÑA
  - SANGÜESA, M.; MATEO, R. Y ILZARBE, L. (2006). TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD. THOMSON, MADRID
  - 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
  - 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
  - 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
  - VALLS, J.F. (2004). GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES. GESTIÓN 2000 BARCELONA
- 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.

## 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