



| Guía Docente          |   |                    |                    |          |
|-----------------------|---|--------------------|--------------------|----------|
| Datos Identificativos |   |                    |                    | 2021/22  |
| 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    | Híbrida   |                    |                    |          |
| Prerrequisitos        |   |                    |                    |          |
| Departamento          | Humanidades   |                    |                    |          |
| Coordinación          | Rivas Iglesias, Carlos Alberto  | Correo electrónico | c.rivas@udc.es     |          |
| Profesorado           | de Carreño de Vicente, Mercedes   | Correo electrónico | m.decarreno@udc.es |          |
|                       | Rivas Iglesias, Carlos Alberto  |                    | c.rivas@udc.es     |          |
| 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. |                    |                    |          |



|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Plan de continxencia</b> | <p>1. Modificacións nos contidos<br/>Non hai cambios.</p> <p>2. Metodoloxías<br/>*Metodoloxías docentes que se manteñen<br/>- Traballo tutelado en equipo (máx. 5 persoas)<br/>- Traballos individuais<br/>- Proba Obxectiva<br/>*Metodoloxías docentes que se modifican<br/>- ?SESIÓN MAXISTRAL?, substitúese a presenza física do profesor/a por a presenza virtual vía Microsoft Teams. Así mesmo, abrirase un foro de dúbidas en Moodle e colgaranse pequenos vídeos titoriais na devandita plataforma e en Stream.<br/>- ?TRABALLOS TUTELADOS?, substitúese a exposición presencial dos mesmos polo alumnado, pola exposición a través de Microsoft Teams.</p> <p>3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado<br/>Ferramenta: Moodle, Microsoft Teams, Stream e correo electrónico. En canto á temporización: o alumnado pode contactar co profesor/a, tanto en horas de clase como fóra delas, para concertar titorías, xa que está a súa disposición.</p> <p>4. Modificacións na avaliación<br/>Metodoloxía/ Peso na cualificación/ Descrición<br/>- Traballo en equipo / 20% / Traballo tutelado en equipo (máx. 5 persoas).<br/>- Traballo individual / 20% / Traballo tutelado individual.<br/>- Proba Obxectiva / 60% /</p> <p>Con todo, non se considerará superada a materia, se no traballo en equipo e no traballo individual non se obtén un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totais en cada un, e na proba obxectiva un mínimo de 2,5 puntos sobre 6 puntos totais. No caso de que o alumnado non entregase os traballos tutelados ou non chegase á nota mínima esixida, a Proba Obxectiva terá un peso na cualificación do 100%, é dicir, que para superar a materia, precisase obter 5 puntos sobre 10 na mesma.</p> <p>O alumnado que non se presente á Proba Obxectiva, será cualificado cun " NP" (Non Presentado), aínda no caso de tener feito, presentado e exposto Traballos tutelados ou outras actividades que computen na avaliación.</p> <p>*Observacións de avaliación:<br/>A entrega dos traballos realizarase a través de la plataforma Moodle.</p> <p>Na Segunda Oportunidade, o alumnado deberá entregar, a través da plataforma Moodle, un Traballo individual sobre un tema proposto polo profesorado, cun peso na cualificación do 100%, é dicir, que para superar a materia, será preciso obter 5 puntos sobre 10 no mesmo.</p> <p>O alumnado que non presente o Traballo individual será cualificado cun "NP" (Non Presentado).</p> <p>5. Modificacións da bibliografía o webgrafía<br/>Non hai cambios.</p> |
|-----------------------------|--|

## 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<br>A18<br>A19<br>A35 | B1<br>B4<br>B5<br>B7 | C2<br>C3<br>C4<br>C5<br>C8 |
| Coñecemento e utilización das principais técnicas e ferramentas básicas relacionadas cos sistemas de xestión da calidade e a satisfacción do cliente/a. | A6<br>A32<br>A35        | B2<br>B3<br>B5<br>B6 | C1<br>C3<br>C6<br>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.- OBXECTIVOS DA CALIDADE   | 2.1.- Lectura. Introducción.<br>2.2.- Competitividade e Calidade na NET<br>2.3.- Obxectivos 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                | <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.- Introducción</li><li>3.2.- William Edwards Deming</li><li>3.3.- Joseph Moses Juran</li><li>3.4.- Philip B. Crosby</li><li>3.5.- Kaoru Ishikawa</li><li>3.6.- Armand V. Feigenbaum</li><li>3.7.- Genichi Taguchi</li></ul>  |
| TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DUN SISTEMA DE CALIDADE | <ul style="list-style-type: none"><li>4.1.- Implementación dun Sistema de Calidade. Fases</li><li>4.2.- Documentación dun Sistema de Calidade</li><li>4.3.- Manual de Calidade</li><li>4.4.- Manual de Procedementos</li><li>4.5.- Rexistros de Calidade</li><li>4.6.- Xestión da documentación (control documental)</li></ul>   |
| 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<ul style="list-style-type: none"><li>5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións</li><li>5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos.</li></ul></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<ul style="list-style-type: none"><li>6.6.1.- Brainstorming</li></ul></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<ul style="list-style-type: none"><li>7.5.1.- Problemas</li></ul></li><li>7.6.- Redución dos custos totais da calidade</li></ul>   |



|   |  |
|---|--|
| <p>TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL</p>  | <p>8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade</p> <p>8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade</p> <p>8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional)</p> <p>8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos</p> <p>8.2.3.- As normas ESO 9000</p> <p>8.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Environment Management System): ESO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme</p> <p>8.2.5.- Axenda Local 21</p> <p>8.2.6.- Axenda 2030 para o desenvolvemento sustentable</p> <p>8.2.7.- Axenda Urbana Española</p> <p>8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ)</p>  |
| <p>TEMA 9.- A CALIDADE NO ESPAZO OU DESTINO TURÍSTICO</p>   | <p>9.1.- Espazo ou Destino Turístico</p> <p>9.1.1.- Axentes e os seus intereses</p> <p>9.1.2.- Tipoloxías de Espazos Turísticos</p> <p>9.1.3.- Compatibilidade Espacial e Temporal de Mercado</p> <p>9.2.- Estudo das necesidades do turista no proceso de consumo dun espazo turístico</p> <p>9.3.- Espazo Turístico como Servizo Turístico global</p> <p>9.3.1.- Desenvolvemento dunha Vantaxe inimitable</p> <p>9.4.- Que é Calidade?</p> <p>9.5.- A Calidade como satisfacción do cliente</p> <p>9.6.- Obxectivos de Calidade nun espazo turístico</p> <p>9.7.- Modelo conceptual da calidade do Servizo</p> <p>9.8.- Marcas e Selos Turísticos</p> <p>9.9.- Once Mandamentos para a obtención da Calidade nun Espazo Turístico</p>  |
| <p>10.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDADE EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS. EVOLUCIÓN</p> | <p>10.1.- Introducción. Cronograma</p> <p>10.2.- O Sistema de Calidade do Sector Hostaleiro Español (Q de Calidade) e o Instituto para a Calidade Hostaleira Española (ICHE)</p> <p>10.2.1.- Ferramentas desenvoltas dentro do marco do Sistema de Calidade Turística Española</p> <p>10.3.- Sistemas de Calidade noutros sub-sectores turísticos. INCAVE, ICRE, ?</p> <p>10.4.- O Instituto para a Calidade Turística Española (ICTE)</p> <p>10.4.1.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia</p> <p>10.5.- ICTE e AENOR (hoxe UNE)</p> <p>10.5.1.- Conversión da Q de Calidade en normas UNE</p> <p>10.6.- ISO/ TC 228 Turismo e Servizos relacionados (2005)</p> <p>10.6.1.- Grupos de traballo e normas publicadas</p> <p>10.7.- Cidades Intelixentes (CTN 178)</p> <p>10.7.1.- Destinos Turísticos Intelixentes</p> |
| <p>11.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE DESTINO</p>   | <p>11.1.- Plans en Destino</p> <p>11.1.1.- Impulsor, financiamento e solicitude</p> <p>11.2.- PET's</p> <p>11.3.- PDT's</p> <p>11.4.- PICTE 2000-2006</p> <p>11.5.- PDPT's</p> <p>11.6.- Iniciativa de Modernización de Destinos Turísticos Maduros</p> <p>11.7.- Plan do Turismo Español Horizonte 2020</p> <p>11.8.- PCPT's</p>  |



|  |  |
|--|--|
| 12.- SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA | 12.1.- SCTE Sectores (Q)<br>12.2.- SCTE Destinos (SICTED)<br>12.3.- SCTE Boas Prácticas (MACT)<br>12.4.- SCTE Capital Humano (Anfitrións ? Cultura do Detalle)<br>12.5.- SCTE Embelecemento (Anfitrións ? Destino en Detalle)<br>12.6.- SCTE Internacional |
|--|--|

| 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 C6 C4 | 9                 | 15  | 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/a dos aspectos fundamentais da materia. As exposicións complementarase co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas ao estudantado, 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 ten o alumnado da materia, ao longo do curso.  |
| Traballos tutelados   | O alumnado realizará diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesorado. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos/as e manteranse reunións periódicas co profesorado 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 alumnado.  |

| Atención personalizada |  |
|------------------------|--|
| Metodoloxías           | Descrición   |
| Traballos tutelados    | Concíbense como horas de traballo presencial co profesor/a por parte do alumno/a, para o seguimento e orientación do mesmo/a. Implican participación obrigatoria para o alumnado.<br><br>En canto ao estudantado 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 profesorado, 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/as que acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases) e para o alumnado 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, 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 dos Traballos tutelados e da Proba Obxectiva.

No conxunto das dúas partes (20% e 80%), o alumnado 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 0,8 sobre 2 puntos totais, e na Proba Obxectiva un mínimo de 3,2 puntos sobre 8 puntos totais.

Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos/as que non acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases)ou non entregou algún dos Traballos tutelados ou non chegou ao mínimo de puntos esixido neles

1) Proba Obxectiva 100%

A devandita Proba Obxectiva única (100%), 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 alumnado 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 (100%).

O alumnado que non se presente á Proba Obxectiva

(independentemente da convocatoria de que se trate), será cualificado cun

" NP" (Non Presentado), aínda no caso de tener feito, presentado e

exposto traballos tutelados ou outras actividades que computen na avaliación.

Implicacións do plaxio: "A realización fraudulenta das probas ou actividades de

avaliación implicará directamente a cualificación de suspenso '0' na materia na convocatoria correspondente, invalidando así calquera cualificación obtida

en todas as actividades de avaliación de cara a convocatoria extraordinaria".

## 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
- TARÍ GUILLÓ, J.J.; MOLINA AZORÍN, J.F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017). Gestión de la Calidad en el Turismo. Editorial Síntesis. Madrid





## Bibliografía complementaria

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (). <http://www.aenor.es>.
- ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (). <http://www.enac.es>.
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (). <http://www.ictes.es>.
- Nuevo Portal de Calidad Turística (). <http://www.calidadturistica.es>.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). <http://www.mityc.es>.
- BOE 16-07-2005 (2005). Real Decreto 721/2005, de 20 de junio, por el que se regula la iniciativa de modernización de destinos turísticos maduros.
- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Madrid
- BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid
- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
- COSTA, J. M<sup>o</sup>. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo. Lisboa
- EIGLIER, P.; LANGEARD, E. (1989). Servucción. El Marketing de servicios. McGraw-Hill. Madrid
- FAYOS-SOLÁ, E. (1994). Competitividad y Calidad en la nueva era del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 123, pp. 5-10. Instituto de Estudios Turísticos
- FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid
- GÁLGANO, A. (1994). Manual de Calidad en Turismo. Editur. Barcelona
- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid
- GÓMEZ GÓMEZ, M<sup>a</sup>. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos
- GORGA, V. (1999). Una aproximación a la Calidad Turística en el plano Internacional. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 35-41. Instituto de Estudios Turísticos
- HOROVITZ, J (1993). La Calidad del Servicio. McGraw-Hill. Madrid
- HUÉSCAR, A. (1993). Nuevo marco conceptual del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 117, pp. 23-48. Instituto de Estudios Turísticos
- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid
- JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall Iberia. Madrid
- JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. Madrid
- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, M<sup>a</sup> A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid
- MARTÍN VALLES, D. (1999). Calidad en los Servicios. Una aproximación metodológica. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 15-33. Instituto de Estudios Turísticos
- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos
- MONCADA, A. (1999). Bosquejo Histórico de las Normas ISO 9000. Suplemento de Calidad del Periódico Excelsior del 02-07-1999. Méxicoad del
- NAVARRO DE VEGA, A. (1999). Plan de Calidad Turística Española. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 5 13. Instituto de Estudios Turísticos
- OMT (1998). Introducción al Turismo. OMT. Madrid
- ORDOZGOITI, E. (1999). Normalización en Servicios Turísticos. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 43-52. Instituto de Estudios Turísticos
- PRADOS PÉREZ, E. (2000). Estrategias de calidad en el sector turístico español: situación actual y perspectivas de futuro. Revista Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas: nº 4, pp. 22-31. Editorial Alción. Madrid
- ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). La Calidad en el Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- UGALDE, V.; NAVARRO, L. (1999). El ICHE y el Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español. Revista Estudios

Turísticos, nº 139, pp. 53-63. Instituto de Estudios Turísticos

- VALLS, J-F (2004). Gestión de Empresas de Turismo y Ocio. El arte de provocar la satisfacción. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).



| 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