



Guía Docente				
Datos Identificativos				2022/23
Asignatura (*)	Xestión de Calidade	Código	662G01033	
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuatrimestre	Cuarto	Obrigatoria	6
Idioma	CastelánGalego			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinación	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes	Correo electrónico	m.decarreno@udc.es	
Profesorado	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes	Correo electrónico	m.decarreno@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.			

Competencias do título	
Código	Competencias do título

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 A18 A19 A35	B1 B4 B5 B7	C2 C3 C4 C5 C8
Coñecemento e utilización das principais técnicas e ferramentas básicas relacionadas cos sistemas de xestión da calidade e a satisfacción do cliente/a.	A6 A32 A35	B2 B3 B5 B6	C1 C3 C6 C7

Contidos	
Temas	Subtemas
TEMA 3.- OS MAESTROS DA CALIDADE	1.1.- Introducción 1.2.- William Edwards Deming 1.3.- Joseph Moses Juran 1.4.- Philip B. Crosby 1.5.- Kaoru Ishikawa 1.6.- Armand V. Feigenbaum 1.7.- Genichi Taguchi
TEMA 1.- A CALIDADE NOS SERVICIOS	2.1.- Antecedentes históricos 2.2.- Concepto de Calidade 2.2.1.- Xestión da Calidade Total (TQM) 2.2.2.- Servucción 2.2.3.- Quality for Effort 2.3.- Características da Calidade nos servizos



TEMA 2.- OBXECTIVOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none">3.1.- Lectura. Introducción.3.2.- Competitividade e Calidade na NET3.3.- Obxectivos da Calidade3.4.- Xestión por Procesos: BPM (Business Process Management)3.5.- Calidade interna<ul style="list-style-type: none">3.5.1.- Cliente Interno, comunicación3.5.2.- Resistencia ao cambio (lecturas)2.6.- Calidade Externa
TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DUN SISTEMA DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none">4.1.- Implementación dun Sistema de Calidade. Fases4.2.- Documentación dun Sistema de Calidade4.3.- Manual de Calidade4.4.- Manual de Procedementos4.5.- Rexistros de Calidade4.6.- Xestión da documentación (control documental)
TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none">5.1.- Que é un indicador de calidade?5.2.- Características, temporalidade e obxectivos5.3.- Tipos de indicadores de calidade5.4.- Fontes de información dos indicadores<ul style="list-style-type: none">5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos.5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade5.6.- Implantación e xestión dos indicadores5.7.- Ficha do indicador5.8.- Sistema de Indicadores5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores5.10.- Problemas
TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none">6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)6.2.- PDCA ou Roda de Deming6.3.- Diagramas de fluxo6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control6.5.- Histogramas6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa<ul style="list-style-type: none">6.6.1.- Brainstorming6.7.- Diagrama de Pareto6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información)
TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none">7.1.- Beneficios da Calidade7.2.- Custo Total da Calidade7.3.- Distribución típica do custo total da calidade7.4.- O custo por erro ou da non calidade7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade<ul style="list-style-type: none">7.5.1.- Problemas7.6.- Redución dos custos totais da calidade



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



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

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	31	43	74
Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	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. 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.

A materia poderá ser adaptada ao estudiantado que precise da adopción de medidas encamiñadas ao apoio á diversidade (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaxe ou relacionada coa saúde mental). De ser o caso, deberán contactar cos servizos dispoñíbeis na UDC/no Centro: nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, coa Unidade de Atención á Diversidade

(<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>); no seu defecto, coa Titora ADI da Facultade de Turismo.

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

- ALONSO ALMEIDA, M; BARCOS RENDÍN, L.; MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). Gestión De La Calidad De Los Procesos Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid
- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2019). Calidad (3ª Edición). Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para PYMES. Editorial Paraninfo. Madrid
- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona
- CALVO DE MORA, A., CRIADO, F. Y PERIÁÑEZ, R. (2021). Gestión de Calidad. Ediciones Pirámide. Madrid
- CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid.
- CARRASCO FERNÁNDEZ, S. (2013). Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo. Editorial Paraninfo. Madrid
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid
- JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación,S.A. Madrid
- MARTÍ FABREGÓ, N. (2022). El Director de Calidad en Empresas de Alojamiento y Restauración. . Editorial Díaz de Santos. Madrid
- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Editorial Síntesis. 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	<ul style="list-style-type: none">- 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- BELTRÁN, J. et. Al (2002). Guía Para Una Gestión Basada En Procesos . IAT Sevilla- BLANQUER, DAVID (Coord.) (2003). La calidad integral del turismo. Documentos del V Congreso de Turismo Universidad y Empresa. Tirant Lo Blanch. Valencia- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid- BOULLON, ROBERTO (2003). Calidad Turística en la Pequeña y Mediana Empresa . Ediciones Turísticas. Buenos Aires- CAMISÓN, CÉSAR et al. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Pearson Educacion S.A. Madrid- 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- GARCÍA BUADES, MARÍA ESTHER (2001). Calidad de servicio en hoteles de sol y playa. Síntesis. Madrid- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid- GÓMEZ GÓMEZ, Mª. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos- GÓMEZ MARTÍN, J. A. (2015). Guía para la Aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. AENOR, Madrid.- GONZÁLEZ MENORCA, C. ET AL. (2014). La Calidad en las Organizaciones Turísticas. Editorial Paraninfo. Madrid- 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- LÓPEZ LEMOS, P. (2015). Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015. FC Editorial, Madrid.- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª 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- MARTÍNEZ VILLA, ALBERTO (coord.) (2008). Manual de Calidad para Hoteles. Septem Ediciones. Oviedo- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos- MIGUEL DÁVILA, JOSÉ ÁNGEL (2002). Calidad de Servicio en el Sector Turístico. Netbiblo S.L. A Coruña- 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- 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
 - RAMÍREZ CARVASSA, CÉSAR (2006). Calidad total en las empresas turísticas. Trillas. México
 - ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
 - SÁNCHEZ RIVERO, J. M.; ENRÍQUEZ PALOMINO, A. (2016). Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad: La Norma ISO 9001:2015. FC Editorial, 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.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).
 - ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
 - Asociación Española de Normalización (). <https://www.une.org/>.
 - Club Excelencia en Gestión (). <https://www.clubexcelencia.org/>.
 - Entidad Nacional de Acreditación (). <https://www.enac.es/>.
 - Instituto para la Calidad Turística Española (). <https://www.calidadturistica.es/>.
 - International Organization for Standardization (). <https://www.iso.org/home.html>.
 - Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Secretaría de Estado de Turismo. Calidad (). <https://turismo.gob.es/desarrollo-sostenibilidad/Paginas/evolucion-SCTE.aspx>.
 - Turespaña. Histórico de Política Turística (). <https://www.tourspain.es/es-es/con%C3%B3canos/historicopolitica>.
- CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN. Modelo EFQM 2020 INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA.
Normas QISO - Normas Gestión de Calidad



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