



Guía docente				
Datos Identificativos				2022/23
Asignatura (*)	Gestión de Calidad	Código	662G01033	
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Cuarto	Obligatoria	6
Idioma	CastellanoGallego			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinador/a	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				
Descripción general	Esta materia se concibe como un estudio introductorio, pero exhaustivo, sobre la gestión de la calidad total, los modelos de calidad, normas de aseguramiento y organismos de acreditación, normalización y certificación en el ámbito turístico. También se aborda la cuestión de las herramientas básicas para la gestión y evaluación de la calidad.			

Competencias / Resultados del título	
Código	Competencias / Resultados del título
A6	Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
A18	Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.
A19	Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.
A32	Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.
A35	Motivación por calidad.
B1	Capacidad de análisis y síntesis.
B2	Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
B3	Resolución de problemas.
B4	Razonamiento crítico.
B5	Compromiso ético.
B6	Aprendizaje autónomo.
B7	Adaptación a nuevas situaciones.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C2	Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.
C3	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C5	Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.
C6	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C7	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.
C8	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.

Resultados de aprendizaje	
Resultados de aprendizaje	Competencias / Resultados del título



Conocimiento y aplicación de los distintos conceptos, sistemas de calidad existentes y terminología técnica empleada en el campo de los servicios turísticos.	A6	B1	C2
	A18	B4	C3
	A19	B5	C4
	A35	B7	C5
Conocimiento y utilización de los principales técnicos y herramientas básicas relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente/a.	A6	B2	C1
	A32	B3	C3
	A35	B5	C6
		B6	C7

Contenidos	
Tema	Subtema
TEMA 1.- LOS MAESTROS DE LA CALIDAD	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 2.- LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	2.1.- Antecedentes históricos 2.2.- Concepto de Calidad 2.2.1.- Gestión de la Calidad Total (TQM) 2.2.2.- Servucción 2.2.3.- Quality for Effort 2.3.- Características de la Calidad en los servicios
TEMA 3.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD	3.1.- Lectura. Introducción. 3.2.- Competitividad y Calidad en la NET 3.3.- Objetivos de la Calidad 3.4.- Gestión por Procesos: BPM (Business Process Management) 3.5.- Calidad interna 3.5.1.- Cliente Interno, comunicación 3.5.2.- Resistencia al cambio (lecturas) 2.6.- Calidad Externa
TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	4.1.- Implementación de un Sistema de Calidad. Fases 4.2.- Documentación de un Sistema de Calidad 4.3.- Manual de Calidad 4.4.- Manual de Procedimientos 4.5.- Registros de Calidad 4.6.- Gestión de la documentación (control documental)



TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1.- ¿Qué es un indicador de calidad?</li><li>5.2.- Características, temporalidad y objetivos</li><li>5.3.- Tipos de indicadores de calidad</li><li>5.4.- Fuentes de información de los indicadores</li><li>5.4.1.- Sistema de Quejas y Sugerencias</li><li>5.4.2.- Sistema de Encuestación (Cuestionarios). Ejemplos.</li><li>5.5.- Componentes de un indicador de calidad</li><li>5.6.- Implantación y gestión de los indicadores</li><li>5.7.- Ficha del indicador</li><li>5.8.- Sistema de Indicadores</li><li>5.9.- Análisis de resultados del Sistema de Indicadores</li><li>5.10.- Problemas</li></ul>
TEMA 6.- HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"><li>6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)</li><li>6.2.- PDCA o Rueda de Deming</li><li>6.3.- Diagramas de flujo</li><li>6.4.- Hojas de Control, de Recogida de Datos o de Control</li><li>6.5.- Histogramas</li><li>6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espina de pescado o de Ishikawa</li><li>6.6.1.- Brainstorming</li><li>6.7.- Diagrama de Pareto</li><li>6.8.- Gráficos de control (Tratamiento global da información)</li></ul>
TEMA 7.- BENEFICIOS Y COSTES DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"><li>7.1.- Beneficios de la Calidad</li><li>7.2.- Coste Total de la Calidad</li><li>7.3.- Distribución típica del coste total de la calidad</li><li>7.4.- El coste por error o de la no calidad</li><li>7.5.- Cálculo del coste por error o de la no calidad</li><li>7.5.1.- Problemas</li><li>7.6.- Reducción de los costes totales de la calidad</li></ul>
TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MODELOS DE CALIDAD TOTAL	<ul style="list-style-type: none"><li>8.1.- Enfoques adoptados por los sistemas de calidad</li><li>8.2.- Sistemas de Aseguramiento de la calidad</li><li>8.2.1.- Organismos de Normalización y Certificación (español, europeo e internacional)</li><li>8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional en el sector de los servicios turísticos</li><li>8.2.3.- Las normas ISO 9000</li><li>8.2.4.- SIGMA: Sistema de Gestión Ambiental (Environment Management System): ISO 14001 y Reglamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme</li><li>8.2.5.- Agenda Local 21</li><li>8.2.6.- Agenda 2030 para el desarrollo sostenible</li><li>8.2.7.- Agenda Urbana Española</li><li>8.3.- Los Modelos de Calidad Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM y FUNDIBEQ)</li></ul>



<p>TEMA 9.- LA CALIDAD EN EL ESPACIO O DESTINO TURÍSTICO</p>	<p>9.1.- Espacio o Destino Turístico            9.1.1.- Agentes y sus intereses            9.1.2.- Tipologías de Espacios Turísticos            9.1.3.- Compatibilidad Espacial y Temporal de Mercado            9.2.- Estudio de las necesidades del turista en el proceso de consumo de un espacio turístico            9.3.- Espacio Turístico como Servicio Turístico global            9.3.1.- Desarrollo de una Ventaja inimitable            9.4.- Qué es Calidad?            9.5.- La Calidad como satisfacción del cliente            9.6.- Objetivos de Calidad en un espacio turístico            9.7.- Modelo conceptual de la calidad del Servicio            9.8.- Marcas y Sellos Turísticos            9.9.- Once Mandamientos para la obtención de la Calidad en un Espacio Turístico</p>
<p>10.- LA CALIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDAD EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS. EVOLUCIÓN</p>	<p>10.1.- Introducción. Cronograma            10.2.- El Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español (Q de Calidad) y el Instituto para la Calidad Hotelera Española (ICHE)            10.2.1.- Herramientas desarrolladas dentro del marco del Sistema de Calidad Turística Española            10.3.- Sistemas de Calidad en otros sub-sectores turísticos. INCAVE, ICRE, ?            10.4.- El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)            10.4.1.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia            10.5.- ICTE y AENOR (hoy UNE)            10.5.1.- Conversión de la Q de Calidad en normas UNE            10.6.- ISO/TC 228 Turismo y Servicios relacionados (2005)            10.6.1.- Grupos de trabajo y normas publicadas            10.7.- Ciudades Inteligentes (CTN 178)            10.7.1.- Destinos Turísticos Inteligentes</p>
<p>11.- LA CALIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE DESTINO</p>	<p>11.1.- Planes en Destino            11.1.1.- Impulsor, financiación y solicitud            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 del Turismo Español Horizonte 2020            11.8.- PCPT's</p>
<p>12.- SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA</p>	<p>12.1.- SCTE Sectores ( Q)            12.2.- SCTE Destinos (SICTED)            12.3.- SCTE Buenas Prácticas ( MACT)            12.4.- SCTE Capital Humano (Anfitriones ? Cultura del Detalle)            12.5.- SCTE Embellecimiento (Anfitriones ? Destino en Detalle)            12.6.- SCTE Internacional</p>

Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciales y virtuales)	Horas trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	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
Trabajos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	2	24	26
Prueba objetiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	2	20	22
Atención personalizada		4	0	4

(\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos

Metodologías	
Metodologías	Descripción
Sesión magistral	Exposición oral por parte del profesor/a de los aspectos fundamentales de la materia. Las exposiciones se complementarán con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas al estudiantado, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Solución de problemas	Conjunto de pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tiene el alumnado de la materia, a lo largo del curso.
Trabajos tutelados	El alumnado realizará diferentes trabajos sobre temas específicos recomendados por el profesorado. El trabajo tutelado se realizará, a ser posible, en grupos de no más de cinco alumnos/as y se mantendrán reuniones periódicas con el profesorado para su seguimiento.
Prueba objetiva	Al final del cuatrimestre se celebrará una prueba escrita de contenido teórico-práctico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumnado.

Atención personalizada	
Metodologías	Descripción
Trabajos tutelados	Se conciben como horas de trabajo presencial con el profesor/la por parte del alumno/a, para el seguimiento y orientación del mismo/a. Implican participación obligatoria para el alumnado.  En cuanto al estudiantado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, la atención personalizada se podrá llevar a cabo, según los casos y de acuerdo con el profesorado, a través de correo electrónico, del campus virtual o medios similares.

Evaluación			
Metodologías	Competencias / Resultados	Descripción	Calificación
Trabajos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	Se tendrá en cuenta en su valoración: la exposición, la capacidad de recopilación, la capacidad de síntesis, la aportación personal, el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas. Se tratará de fomentar el trabajo en equipo, por lo que el trabajo final de curso se realizará en grupos de no más de cinco alumnos. El plazo y el modo de entrega serán de obligado cumplimiento.	20
Prueba objetiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	La prueba escrita de contenido teórico-práctico consistirá en la resolución de ejercicios breves y/o respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.	80

Observaciones evaluación
--------------------------



Según la participación del alumnado en la materia, la evaluación considera dos opciones:

Opción A (Primera Oportunidad 1ª Convocatoria).- Para el alumnado que asiste/participa en las actividades de clase (alumnos/as que acrediten su asistencia, por lo menos, al 85% de las clases) y para el alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia (según la normativa aplicable)

- 1) Trabajos tutelados 20%
- 2) Prueba Objetiva 80%.

Dicha prueba objetiva, abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, responde a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de los Trabajos tutelados y de la Prueba Objetiva.

En el conjunto de las dos partes (20% y 80%), el alumnado deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

No obstante, no se considerará superada la materia, si nos Trabajos tutelados no se obtiene un mínimo de puntuación de 0,8 sobre 2 puntos totales, y en la Prueba Objetiva un mínimo de 3,2 puntos sobre 8 puntos totales.

Opción B (Primera Oportunidad 1ª Convocatoria).- Para el alumnado que no asiste/participa en las actividades de clase (alumnos/las que no acrediten su asistencia, por lo menos, al 85% de las clases) o no entregó alguno de los Trabajos tutelados o no llegó al mínimo de puntos exigido en ellos

- 1) Prueba Objetiva 100%

Dicha Prueba Objetiva única (100%), abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, responde a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.

Esta prueba representará el 100% de la nota final. El alumnado deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

En la segunda oportunidad de la Primera Convocatoria, y en las oportunidades de ulteriores convocatorias, se aplicará el sistema de evaluación por Prueba Objetiva única (100%).

El alumnado que no se presente a la Prueba Objetiva

(independientemente de la convocatoria de que se trate), será calificado con un

"NP" (No Presentado), aún en el caso de haber realizado, presentado y

expuesto trabajos tutelados u otras actividades que computen en la evaluación

La materia podrá ser adaptada al estudiantado que precise de la adopción de medidas encaminadas al apoyo a la diversidad (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaje o relacionada con la salud mental). De ser el caso, deberán contactar con los servicios disponibles en la UDC/en el Centro:

en los plazos oficiales estipulados de manera previa la cada cuatrimestre académico, con la Unidad de Atención a la Diversidad

(<https://www.udc.es/cufie/adi/apoioalumnado/>); en su defecto, con la Tutora ADI de la Facultad de Turismo.

Implicaciones del plagio: "La realización fraudulenta de las pruebas o actividades de evaluación implicará directamente la cualificación de suspenso '0' en la materia en la convocatoria correspondiente, invalidando así cualquier cualificación obtenida en todas las actividades de evaluación de cara a convocatoria extraordinaria".



<b>Básica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ALONSO ALMEIDA, M; BARCOS RENDÍN, L.; MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). Gestión De La Calidad De Los Procesos Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2019). Calidad (3ª Edición). Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para PYMES. Editorial Paraninfo. Madrid</li><li>- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona</li><li>- CALVO DE MORA, A., CRIADO, F. Y PERIÁÑEZ, R. (2021). Gestión de Calidad. Ediciones Pirámide. Madrid</li><li>- CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid.</li><li>- CARRASCO FERNÁNDEZ, S. (2013). Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo. Editorial Paraninfo. Madrid</li><li>- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid</li><li>- JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación,S.A. Madrid</li><li>- MARTÍ FABREGÓ, N. (2022). El Director de Calidad en Empresas de Alojamiento y Restauración. . Editorial Díaz de Santos. Madrid</li><li>- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Editorial Síntesis. Madrid</li><li>- TARÍ GUILLÓ, J.J.; MOLINA AZORÍN, J.F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017). Gestión de la Calidad en el Turismo. Editorial Síntesis. Madrid</li></ul>
---------------	--



## Complementaría

- 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



Recomendaciones
Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente
Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente
Asignaturas que continúan el temario
Otros comentarios

(\*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías