



Teaching Guide				
Identifying Data			2022/23	
Subject (*)	Quality Management	Code	662G01033d	
Study programme	Grao en Turismo (a distancia)			
Descriptors				
Cycle	Period	Year	Type	Credits
Graduate	1st four-month period	Fourth	Obligatory	6
Language	SpanishGalician			
Teaching method	Non-attendance			
Prerequisites				
Department	Humanidades			
Coordinador	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes	E-mail	m.decarreno@udc.es	
Lecturers	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes	E-mail	m.decarreno@udc.es	
Web				
General description	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.			

Study programme competences / results	
Code	Study programme competences / results
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.

Learning outcomes	
Learning outcomes	Study programme competences / results



Coñecemento e aplicación dos distintos conceptos, sistemas de calidade existentes e terminoloxía técnica empregada no campo dos servizos turísticos.	A6	B1	C2
	A18	B4	C3
	A19	B5	C4
	A35	B7	C5
Coñecemento e utilización das principais técnicas e ferramentas básicas relacionadas cos sistemas de xestión da calidade e a satisfacción do cliente/a.	A6	B2	C1
	A32	B3	C3
	A35	B5	C6
		B6	C7

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



TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1.- Que é un indicador de calidade?</li><li>5.2.- Características, temporalidade e obxectivos</li><li>5.3.- Tipos de indicadores de calidade</li><li>5.4.- Fontes de información dos indicadores</li><li>5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións</li><li>5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos.</li><li>5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade</li><li>5.6.- Implantación e xestión dos indicadores</li><li>5.7.- Ficha do indicador</li><li>5.8.- Sistema de Indicadores</li><li>5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores</li><li>5.10.- Problemas</li></ul>
TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)</li><li>6.2.- PDCA ou Roda de Deming</li><li>6.3.- Diagramas de fluxo</li><li>6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control</li><li>6.5.- Histogramas</li><li>6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa</li><li>6.6.1.- Brainstorming</li><li>6.7.- Diagrama de Pareto</li><li>6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información)</li></ul>
TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>7.1.- Beneficios da Calidade</li><li>7.2.- Custo Total da Calidade</li><li>7.3.- Distribución típica do custo total da calidade</li><li>7.4.- O custo por erro ou da non calidade</li><li>7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade</li><li>7.5.1.- Problemas</li><li>7.6.- Redución dos custos totais da calidade</li></ul>
TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL	<ul style="list-style-type: none"><li>8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade</li><li>8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade</li><li>8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional)</li><li>8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos</li><li>8.2.3.- As normas ISO 9000</li><li>8.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Environment Management System): ISO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme</li><li>8.2.5.- Axenda Local 21</li><li>8.2.6.- Axenda 2030 para o desenvolvemento sustentable</li><li>8.2.7.- Axenda Urbana Española</li><li>8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ)</li></ul>



<p>TEMA 9.- A CALIDADE NO ESPAZO OU DESTINO TURÍSTICO</p>	<p>9.1.- Espazo ou Destino Turístico            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) e o Instituto para a Calidade Hostaleira Española (ICHE)            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.- A 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>
<p>12.- SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA</p>	<p>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</p>

Planning

Methodologies / tests	Competencies / Results	Teaching hours (in-person & virtual)	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	10	30	40
Problem solving	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	1	33	34



Supervised projects	B4 B6 B7 C1 C2 C3	1	37	38
Objective test	A6 A18 A19 B1 B2 B3	2	34	36
Personalized attention		2	0	2

(\*)The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

Methodologies	
Methodologies	Description
Guest lecture / keynote speech	Exposición oral por parte do profesorado dos aspectos fundamentais da materia. Nesta exposición, substituirase a presenza física do profesor/a por a presenza virtual vía Microsoft Teams. Así mesmo, abrírase un foro de dúbidas en Moodle e colgaranse pequenos vídeos tutoriais na devandita plataforma e en Stream. 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.
Problem solving	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que ten o alumnado da materia, ao longo do curso. A solución de problemas farase: de maneira virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico.
Supervised projects	O alumnado realizará diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor/a. Caso de Traballos en equipo, se é posible, realizaranse en grupos de non máis de tres alumnos/ as e manteranse reunións periódicas co profesor/a (de maneira virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico), para o seu seguimento. O profesorado poderá acordar que o traballo sexa individual.
Objective test	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita presencial de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumnado.

Personalized attention	
Methodologies	Description
Supervised projects	A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesorado, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado.

Assessment			
Methodologies	Competencies / Results	Description	Qualification
Supervised projects	B4 B6 B7 C1 C2 C3	Terase en conta na súa valoración: a exposición (a través de Microsoft Teams), a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Ademais do traballo individual, tratarase de fomentar o traballo en equipo, se é posible, en grupos de non máis de tres alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento.	40
Objective test	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.	60

Assessment comments



Segundo a participación do alumnado na materia, a avaliación contempla dúas opcións:

Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).-

- 1) Traballo tutelado en grupo 20%
- 2) Traballo tutelado individual 20%
- 3) Proba Obxectiva 60%.

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 (40% e 60%), 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 0,5 puntos sobre 2 puntos totais en cada un deles (ó 1 punto sobre 4 puntos totais, caso de esixirse un só traballo), e na Proba Obxectiva un mínimo de 2,5 puntos sobre 6 puntos totais.

Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non entregou os 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".

## Sources of information

<b>Basic</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona</li><li>- CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid.</li><li>- CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. 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>- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación, S.A. Madrid</li><li>- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. 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>
--------------	--



## Complementary

- 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>.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). <http://www.mityc.es>.
- Nuevo Portal de Calidad Turística (). <http://www.calidadturistica.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
- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
- BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid
- COSTA, J. Mº. (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, Mª. 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
- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid
- JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. 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.; 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





Recommendations
Subjects that it is recommended to have taken before
Subjects that are recommended to be taken simultaneously
Subjects that continue the syllabus
Other comments

(\*)The teaching guide is the document in which the URV publishes the information about all its courses. It is a public document and cannot be modified. Only in exceptional cases can it be revised by the competent agent or duly revised so that it is in line with current legislation.