



Guía docente

Datos Identificativos					2023/24
Asignatura (*)	Calidad y Desarrollo Sostenible en Organizaciones Turísticas. Destinos y Productos Turísticos		Código	615524101	
Titulación	Mestrado Universitario en Planificación e Xestión de Destinos e Produtos Turísticos(plan 2016)				
Descriptorios					
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos	
Máster Oficial	1º cuatrimestre	Primero	Obligatoria	6	
Idioma	Castellano				
Modalidad docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	EmpresaHumanidades				
Coordinador/a	Martinez Carballo, Manuel		Correo electrónico	manuel.martinez.carballo@udc.es	
Profesorado	Guillén Solórzano, Eduardo Martinez Carballo, Manuel Rivas Iglesias, Carlos Alberto		Correo electrónico	eduardo.guillen@udc.es manuel.martinez.carballo@udc.es c.rivas@udc.es	
Web					
Descripción general	<p>ESTA GUÍA ES VÁLIDA TANTO PARA LA MODALIDAD PRESENCIAL COMO LA MODALIDAD A DISTANCIA</p> <p>Esta asignatura está dividida en dos partes bien diferenciadas. El objetivo de la 1ª PARTE (DESARROLLO SOSTENIBLE EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS, DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS) es el estudio del desarrollo sostenible y de la responsabilidad social empresarial aplicados al turismo, conocer los criterios de sostenibilidad en el sector turístico, la compatibilidad entre usos turísticos y conservación, la aplicación de indicadores de sostenibilidad, así como, la gestión de visitantes y de destinos con base en la sostenibilidad.</p> <p>El objetivo de la 2ª PARTE (CALIDAD EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS, DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS) es conocer todo aquello relacionado con la calidad en el ámbito del turismo. Desde el concepto de la calidad, su evolución histórica, ? hasta los sistemas de gestión de la calidad y calidad total más utilizados habitualmente en el sector del turismo y su aplicación en el caso de destinos y productos turísticos.</p> <p>Algunas aplicaciones prácticas de la materia vienen explicadas como ayuda al desarrollo de la sostenibilidad/calidad de un plan de dinamización turística, a la creación de una marca de calidad o de un sistema de gestión de la calidad de un destino y/o producto turístico, establecimiento de un cuadro/mapa de indicadores de desarrollo sostenible del turismo...</p> <p>En la plataforma Moodle de la UDC (https://moodle.udc.es/) se tendrá acceso a todo el material didáctico básico y complementario (archivos de presentación, archivos multimedia, artículos/libros/documentos de referencia, foros de discusión, ?) para su seguimiento.</p>				

Competencias / Resultados del título

Código	Competencias / Resultados del título
A1	CE1 - Que los estudiantes conozcan los principios de la planificación y la gestión sostenible
A2	CE3 - Aplicar sistemas de calidad y gestión social, medioambiental y económica
A5	CE6 - Saber manejar el capital social, entendiendo el destino turístico como sistema y relacionar agentes implicados en el desarrollo del producto turístico
A6	CE8 - Planificar nuevos destinos y productos turísticos
A7	CE9 - Remodelar destinos turísticos maduros para adaptarlos a las nuevas exigencias de la demanda y al desarrollo sostenible de las comunidades receptoras
A8	CE11 - Saber definir proyectos de investigación innovadores que repercutan positivamente en el sector
A11	CE2 - Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del turismo para el desarrollo integral de las sociedades receptoras



B2	CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
B3	CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
B5	CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
B8	CG3 - Desenvolverse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basada en el conocimiento y orientadas al bien común
B9	CG4 - Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras
B10	CG5 - Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse
B11	CG6 - Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida
B12	CG7 - Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desenvolvimiento tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad
C1	CT1 - Resolver problemas de forma efectiva
C3	CT3 - Trabajar de forma autónoma con iniciativa
C4	CT4 - Trabajar de forma colaborativa
C5	CT5 - Comportarse con ética y responsabilidad social como ciudadano y como profesional
C7	CT7 - Capacidad para el aprendizaje de nuevos métodos y teorías, que doten de una gran versatilidad para adaptarse a nuevas situaciones

Resultados de aprendizaje			
Resultados de aprendizaje	Competencias / Resultados del título		
Reconocer y diferenciar los conceptos básicos del turismo sostenible y la calidad de los destinos y los nuevos productos turísticos como variables clave de competitividad en el entorno globalizado	AP1	BM5 BM8 BM10 BM11	CM3 CM4 CM5
Identificar los factores claves del turismo sostenible y la calidad de los destinos turísticos y los nuevos productos turísticos	AM2	BM5 BM8 BM10 BM11	CM3 CM4 CM5
Analizar las distintas ayudas/estrategias de la Administración en estos campos del turismo sostenible y la calidad, así como, analizar la aplicación de estrategias a casos particulares	AP2 AP6 AP7 AI1	BM2 BM3 BM5 BM8 BM10 BM11	CM3 CM4 CM5 CM7
Evaluar la importancia y la aplicación del turismo sostenible y la calidad en la creación de nuevos productos o destinos turísticos	AP5 AP6 AP7	BM2 BM3 BM5 BM8 BM9 BM10 BM11 BM12	CM1 CM3 CM4 CM5 CM7

Contenidos	
Tema	Subtema



El contenido de esta asignatura está dividida en dos partes bien diferenciadas

1ª PARTE. DESARROLLO SOSTENIBLE EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS, DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

- MARCO CONCEPTUAL DEL TURISMO SOSTENIBLE
- LA GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
- APLICACIONES PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

2ª PARTE. CALIDAD EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS, DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

- CONCEPTOS PREVIOS SOBRE LA CALIDAD Y SU EVOLUCIÓN
- LA CALIDAD Y SU GESTIÓN. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CASO DE LOS DESTINOS/NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS (i)
- LA CALIDAD Y SU GESTIÓN. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CASO DE LOS DESTINOS/NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS (ii)

En la plataforma Moodle de la UDC (<https://moodle.udc.es/>) se tendrá acceso a todo el material didáctico básico y complementario (archivos de presentación, archivos multimedia, artículos/libros/documentos de referencia, foros/chats de discusión/debate, ?) para su seguimiento.

Planificación

Metodologías / pruebas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciales y virtuales)	Horas trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A1 A11 A2 A5 A6 A8 B5 B8 B10 B12 C3 C5 C4 C7	42	57	99
Solución de problemas	A6 A2 B2 B3 B5 B10 B11 C3	0	25	25
Trabajos tutelados	A11 A2 A6 A7 B2 B3 B5 B10 B9 B11 C1 C3 C4	0	26	26
Atención personalizada		0	0	0

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

Metodologías

Metodologías	Descripción
--------------	-------------



Sesión magistral	<p>Exposición oral complementada con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.</p> <p>La clase magistral es también conocida como ?conferencia?, ?método expositivo? o ?lección magistral?. Esta última modalidad se suele reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasiones especiales, con un contenido que supone una elaboración original y basada en el uso casi exclusivo de la palabra como vía de transmisión de la información a la audiencia.</p> <p>Concretamente en la MODALIDAD PRESENCIAL consiste en clases teóricas para la presentación de los contenidos de la asignatura; así como, la discusión de temas de interés actual relacionados con la materia y/o la realización de pequeños ejercicios/pruebas de conocimiento teórico/prácticos ... En la MODALIDAD ON-LINE se trata de diverso material teórico/práctico sobre los contenidos de la asignatura a disposición de los alumnos para su lectura; así como, la discusión de temas de interés actual relacionados con la materia mediante foros/debates on-line y/o la realización de pequeños ejercicios/pruebas de conocimiento teórico/prácticos, ...</p>
Solución de problemas	<p>Técnica mediante la que ha de resolverse una situación problemática concreta, a partir de los conocimientos que se han trabajado, que puede tener más de una posible solución.</p> <p>Concretamente, tanto en la MODALIDAD PRESENCIAL como en la MODALIDAD ON-LINE, consiste en la realización de un problema/ejercicio final de conocimientos sobre el contenido de la asignatura al que habrá que dar respuesta justificada a una serie de preguntas cortas.</p>
Trabajos tutelados	<p>Metodología diseñada para promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes, bajo la tutela del profesor y en escenarios variados (académicos y profesionales). Está referida prioritariamente al aprendizaje del ?cómo hacer las cosas?. Constituye una opción basada en la asunción por los estudiantes de la responsabilidad por su propio aprendizaje. Este sistema de enseñanza se basa en dos elementos básicos: el aprendizaje independiente de los estudiantes y el seguimiento de ese aprendizaje por el profesor-tutor.</p> <p>Concretamente, tanto en la MODALIDAD PRESENCIAL como en la MODALIDAD ON-LINE, consiste en la realización y/o exposición presencial/virtual de un trabajo propuesto por el alumno/profesor de forma individual y/o en grupo sobre alguno de los contenidos de la materia.</p>

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Solución de problemas Sesión magistral Trabajos tutelados	<p>Durante el curso académico se realizará una atención personalizada y continuada a todos los alumnos matriculados en esta materia, tanto para resolver dudas de las clases presenciales/online, como para tratar temas relacionados con el problema/ejercicio final o el trabajo tutelado.</p> <p>Los datos de contacto del coordinador de la materia son: Manuel Martínez Carballo Universidade da Coruña Departamento de Empresa Área de Organización de Empresas Teléfono: 981 167 000 ext. 3438 / 881 01 3438 E-mail: manuel.martinez.carballo@udc.es Horario tutorías: previa cita con anterioridad por e-mail</p>

Evaluación

Metodologías	Competencias / Resultados	Descripción	Calificación
--------------	---------------------------	-------------	--------------



Solución de problemas	A6 A2 B2 B3 B5 B10 B11 C3		40
Sesión magistral	A1 A11 A2 A5 A6 A8 B5 B8 B10 B12 C3 C5 C4 C7		20
Trabajos tutelados	A11 A2 A6 A7 B2 B3 B5 B10 B9 B11 C1 C3 C4		40

Observaciones evaluación



La evaluación de esta asignatura se realiza de la siguiente forma:

-La asistencia y participación activa en las clases (20%) es obligatoria y se valora teniendo en cuenta la involucración del alumnado en las sesiones presenciales (modalidad presencial) o la participación activa y razonada en los foros/chats virtuales o similares (modalidad online), salvo el caso de los alumnos con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia.

-El problema/ejercicio final de contenido (40%) es obligatorio e individual y consiste en la realización de una prueba de conocimientos sobre el contenido de la asignatura a la que hay que dar respuesta justificada a una serie de preguntas cortas. Este ejercicio suele estar disponible habitualmente a partir de la última clase de la asignatura y, posteriormente, se entregará en el plazo máximo de 15 días (1ª oportunidad) o como mínimo 15 días antes del cierre de actas del mes de julio (2ª oportunidad).

-El trabajo tutelado (40%) tiene carácter voluntario y, para ello, el alumno tiene que elegir antes de la última clase si opta o no por la realización del mismo que en el caso final de no entregarlo tendrá una repercusión negativa en la nota final de un punto (-1). Se puede realizar de forma individual (alumnos de la modalidad online) o en grupo de 2-3 personas (alumnos de la modalidad presencial o también alumnos online) y versará sobre un estudio de un caso concreto, una propuesta de desarrollo sostenible para el turismo de una zona o actividad concreta, sobre la creación y el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad de un destino y/o producto turístico (por ejemplo una marca de calidad) o cualquier otro tema relacionado con la materia que el alumno considere de su interés. En cualquier caso, al optar por esta alternativa de evaluación el alumno tiene que proponer la temática del trabajo a realizar y el profesor de la asignatura comunicará la aceptación del mismo, su modificación o la necesidad de un nuevo planteamiento. La entrega final se realizará durante la primera quincena del mes de diciembre (1ª oportunidad) o como mínimo 15 días antes del cierre de actas del mes de julio (2ª oportunidad). Posteriormente, se facilita más información sobre posibles temáticas y una orientación de la estructura de su contenido.

Es importante tener en cuenta que las alternativas de evaluación escogidas por el alumno para la primera oportunidad se mantendrán también para la segunda oportunidad.

Durante la primera quincena del mes de enero se facilitarán las calificaciones finales provisionales y una posible fecha de revisión/discusión de las mismas en la segunda quincena (1ª oportunidad); así como, aproximadamente una semana antes del cierre de actas en el mes de julio (2ª oportunidad). Estas fechas son orientativas y pueden sufrir alguna variación, previo aviso al alumnado. La detección de plagio puede suponer automáticamente la anulación/suspenso del trabajo tutelado.

No obstante, y a pesar del sistema de evaluación propuesto anteriormente, al inicio del curso académico, en la presentación de la asignatura, se puede plantear otro tipo de reparto porcentual entre las distintas metodologías. Por otra parte, se podrán obtener calificaciones adicionales en función de lo planteado en su momento por el profesor de la materia.

TRABAJO TUTELADO. EL TURISMO Y LA CALIDAD DE LOS DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS. Un ejemplo aclaratorio de un posible trabajo tutelado podría ser la creación de una marca de calidad para la gestión de la calidad de los establecimientos hosteleros de la zona de vinos de A Coruña. En estos casos concretos, y de forma orientativa, los distintos apartados del trabajo podrían ser:

-RESUMEN (una muy breve referencia explicativa del contenido del trabajo)

-INTRODUCCIÓN (interés y justificación del tema elegido, contextualización del trabajo, objetivos que se persiguen, beneficios, viabilidad, metodología, ?)

-DEFINICIÓN DEL DESTINO/PRODUCTO TURÍSTICO (objeto, campo de aplicación, beneficios/inconvenientes, enfoque, ?)

-GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DESTINO/PRODUCTO TURÍSTICO

*OBJETIVO Y DEFINICIÓN DEL SISTEMA/MARCA DE CALIDAD

*ENTE GESTOR Y/O NORMALIZADOR

*REQUISITOS DEL SISTEMA/MARCA Y DEL SELLO *PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA/MARCA

*PROCESO CERTIFICADOR

*SEGUIMIENTO Y CONTROL ? ? ? ?

-CONCLUSIONES Y REFLEXIONES PERSONALES

-BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

-ANEXOS

Otros ejemplos aclaratorios podrían ser la creación de una marca de calidad para dinamización de una zona concreta (véase la Marca ?REFUXIOS DO MANDEO? -www.riomandeo.com- o la Marca de Calidad para el Pincho de Lechazo en Traspinedo -Valladolid-, ?). Ejemplos más complejos son el caso de la Marca Q de Calidad Turística para los distintos subsectores turísticos (www.calidadturistica.es). Otros trabajos de distinta tipología

podrían ser un análisis de la importancia de la calidad en el turismo, una investigación de la calidad percibida por el cliente, ? En cualquier caso, se deja libertad y desarrollo de la creatividad por parte del alumno para proponer un trabajo en la temática de esta asignatura.

El trabajo tiene que ser de elaboración personal/grupal y, en todo caso, podrá contener un resumen de datos, no un simple copia y pega de datos consultados. Será necesario indicar también en el propio texto las fuentes bibliográficas consultadas y al final del documento recogerlas todas ellas en el apartado de bibliografía.



Fuentes de información

<p>Básica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 2ª PARTE-1ER. BLOQUE. - RIVAS IGLESIAS, C.A. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-2º BLOQUE. - 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. <p>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.</p>
<p>Complementaría</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MIGUEL DÁVILA, J.A. (2002). CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR TURÍSTICO. NETBIBLO, A CORUÑA - CAMISÓN, C.; ROCA, V. (1997). LOS COSTES TOTALES DE LA CALIDAD: UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA. EDITORIAL CIVITAS, MADRID - JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. PEARSON EDUCACIÓN, MADRID - PUIG-DURÁN FRESCO, J. (2006). CERTIFICACIÓN Y MODELOS DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, MADRID - SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO. EDICIONES GESTIÓN 2000, BARCELONA - 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 <p>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.</p>

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