



## Guía Docente

Datos Identificativos					2023/24
Asignatura (*)	Calidade e Desenvolvemento Sostible en Organizacións Turísticas. Destinos e Produtos Turísticos			Código	615524101
Titulación	Mestrado Universitario en Planificación e Xestión de Destinos e Produtos Turísticos(plan 2016)				
Descritores					
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos	
Mestrado Oficial	1º cuatrimestre	Primeiro	Obrigatoria	6	
Idioma	Castelán				
Modalidade docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	EmpresaHumanidades				
Coordinación	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					
Descrición xeral	<p>ESTA GUÍA É VÁLIDA TANTO PARA A MODALIDADE PRESENCIAL COMO A MODALIDADE A DISTANCIA</p> <p>Esta materia está dividida en dúas partes ben diferenciadas. O obxectivo da 1ª PARTE (DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE EN ORGANIZACIÓNS TURÍSTICAS, DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS) é o estudo do desenvolvemento sostible e da responsabilidade social empresarial aplicados ao turismo, coñecer os criterios de sustentabilidade no sector turístico, a compatibilidade entre usos turísticos e conservación, a aplicación de indicadores de sustentabilidade, así como, a xestión de visitantes e de destinos con base na sustentabilidade.</p> <p>O obxectivo da 2ª PARTE (CALIDADE EN ORGANIZACIÓN TURÍSTICAS, DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS) é coñecer todo aquilo relacionado coa calidade no ámbito do turismo. Desde o concepto da calidade, a súa evolución histórica, ? ata os sistemas de xestión da calidade e calidade total máis utilizados habitualmente no sector do turismo e a súa aplicación no caso de destinos e produtos turísticos.</p> <p>Algunhas aplicacións prácticas da materia veñen explicadas como axuda ao desenvolvemento da sustentabilidade/calidade dun plan de dinamización turística, á creación dunha marca de calidade ou dun sistema de xestión da calidade dun destino e/ou produto turístico, establecemento dun cadro/mapa de indicadores de desenvolvemento sustentable do turismo...</p> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) terase acceso a todo o material didáctico básico e complementario (arquivos de presentación, arquivos multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros de discusión, ?) para o seu seguimento.</p>				

## Competencias do título

Código	Competencias do título
A1	CE1 - Que os estudantes coñezan os principios da planificación e a xestión sustentable
A2	CE3 - Aplicar sistemas de calidade e xestión social, ambiental e económica
A5	CE6 - Saber manexar o capital social, entendendo o destino turístico como sistema e relacionar axentes implicados no desenvolvemento do produto turístico
A6	CE8 - Planificar novos destinos e produtos turísticos
A7	CE9 - Remodelar destinos turísticos maduros para adaptalos ás novas esixencias da demanda e ao desenvolvemento sustentable das comunidades receptoras
A8	CE11 - Saber definir proxectos de investigación innovadores que repercutan positivamente no sector



A11	CE2 - Diagnosticar necesidades e oportunidades e identificar as potencialidades e ameazas do turismo para o desenvolvemento integral das sociedades receptoras
B2	CB7 - Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornas novas ou pouco coñecidas dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo
B3	CB8 - Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos
B5	CB10 - Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun modo que haberá de ser en gran medida autodirigido ou autónomo.
B8	CG3 - Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseada no coñecemento e orientadas ao ben común
B9	CG4 - Entender a importancia da cultura emprendedora e coñecer os medios ao alcance das persoas emprendedoras
B10	CG5 - Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse
B11	CG6 - Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida
B12	CG7 - Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade
C1	CT1 - Resolver problemas de forma efectiva
C3	CT3 - Traballar de forma autónoma con iniciativa
C4	CT4 - Traballar de forma colaborativa
C5	CT5 - Comportarse con ética e responsabilidade social como cidadán e como profesional
C7	CT7 - Capacidade para a aprendizaxe de novos métodos e teorías, que doten dunha gran versatilidade para adaptarse a novas situacións

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias do título		
Recoñecer e diferenciar os conceptos básicos do turismo sostible e a calidade dos destinos e os novos produtos turísticos como variables clave de competitividade no entorno globalizado	AP1	BM5 BM8 BM10 BM11	CM3 CM4 CM5
Identificar os factores claves do turismo sostible e a calidade dos destinos turísticos e os novos produtos turísticos	AM2	BM5 BM8 BM10 BM11	CM3 CM4 CM5
Analizar as distintas axudas/estratexias da Administración nestes campos do turismo sostible e a calidade, así como, analizar a aplicación de estratexias a casos particulares	AP2 AP6 AP7 AI1	BM2 BM3 BM5 BM8 BM10 BM11	CM3 CM4 CM5 CM7
Avaliar a importancia e a aplicación do turismo sostible e a calidade na creación de novos produtos ou destinos turísticos	AP5 AP6 AP7	BM2 BM3 BM5 BM8 BM9 BM10 BM11 BM12	CM1 CM3 CM4 CM5 CM7

Contidos



Temas	Subtemas
<p>O contido desta materia divídese en dúas partes ben diferenciadas</p> <p>1ª PARTE: DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE EN ORGANIZACIÓNS TURÍSTICAS, DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MARCO CONCEPTUAL DE TURISMO SUSTENTABLE</li> <li>- A XESTIÓN DO TURISMO SUSTENTABLE</li> <li>- APLICACIÓNS PRÁCTICAS DO TURISMO SUSTENTABLE</li> </ul> <p>2ª PARTE: CALIDADE EN ORGANIZACIÓNS TURÍSTICAS, DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CONCEPTOS PREVIOS SOBRE Á CALIDADE E A SÚA EVOLUCIÓN</li> <li>- A CALIDADE E A SÚA XESTIÓN. A XESTIÓN DA CALIDADE NO CASO DOS DESTINOS/ NOVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS (i)</li> <li>- A CALIDADE E A SÚA XESTIÓN. A XESTIÓN DA CALIDADE NO CASO DOS DESTINOS/ NOVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS (ii)</li> </ul> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) se terá acceso a todo o material didáctico básico e complementario (ficheiros de presentación, ficheiros multimedia, artigos/libros/documentos de referencia, foros/chats de discusión/debate, ...) para o seguimento.</p>	

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	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
Traballos tutelados	A11 A2 A6 A7 B2 B3 B5 B10 B9 B11 C1 C3 C4	0	26	26
Atención personalizada		0	0	0

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición



Sesión maxistral	<p>Exposición oral complementada co uso de medios audiovisuais e a introdución de algunhas preguntas dirixidas aos estudantes, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.</p> <p>A clase maxistral é tamén coñecida como ?conferencia?, ?método expositivo? ou ?lección maxistral?. Esta última modalidade sóese reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasións especiais, cun contido que supón unha elaboración orixinal e baseada no uso case exclusivo da palabra como vía de transmisión da información á audiencia.</p> <p>Concretamente na MODALIDADE PRESENCIAL consistirá en clases teóricas para a presentación dos contidos da materia; así como, a discusión de temas de interese actual relacionados coa materia e/ou a realización de pequenos exercicios/probas de coñecemento teórico/prácticos ... Na MODALIDADE ON-LINE trátase de diverso material teórico/práctico sobre os contidos da materia a disposición dos alumnos para a súa lectura; así como, a discusión de temas de interese actual relacionados coa materia mediante foros/debates on-line e/ou a realización de pequenos exercicios/probas de coñecemento teórico/prácticos, ...</p>
Solución de problemas	<p>Técnica mediante a que se ten que resolver unha situación problemática concreta, a partir dos coñecementos que se traballaron, que pode ter máis dunha posible solución.</p> <p>Concretamente, tanto na MODALIDADE PRESENCIAL como na MODALIDADE ON-LINE, consistirá na realización dun problema/exercicio final de coñecementos sobre o contido da materia ao que haberá que dar resposta xustificada a unha serie de preguntas curtas.</p>
Traballos tutelados	<p>Metodoloxía deseñada para promover a aprendizaxe autónoma dos estudantes, baixo a tutela do profesor e en escenarios variados (académicos e profesionais). Está referida prioritariamente ao aprendizaxe do ?cómo facer as cousas?. Constitúe unha opción baseada na asunción polos estudantes da responsabilidade pola súa propia aprendizaxe. Este sistema de ensino baséase en dous elementos básicos: a aprendizaxe independente dos estudantes e o seguimento desa aprendizaxe polo profesor-tutor.</p> <p>Concretamente, tanto na MODALIDADE PRESENCIAL como na MODALIDADE ON-LINE, consistirá na realización e exposición presencial/virtual dun traballo proposto polo alumno/profesor de forma individual e/ou en grupo sobre algún dos contidos da materia.</p>

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Solución de problemas Sesión maxistral Traballos tutelados	<p>Durante o curso académico realizarase unha atención personalizada e continuada a todos os alumnos matriculados nesta materia, tanto para resolver dúbidas das clases presenciais/online, como para tratar temas relacionados co problema/exercicio final ou o traballo tutelado.</p> <p>Os datos de contacto do coordinador da 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: <a href="mailto:manuel.martinez.carballo@udc.es">manuel.martinez.carballo@udc.es</a>            Horario tutorías: previa cita con anterioridad por e-mail</p>

### Avaliación

Metodoloxías	Competencias	Descrición	Cualificación
Solución de problemas	A6 A2 B2 B3 B5 B10 B11 C3		40



Sesión maxistral	A1 A11 A2 A5 A6 A8 B5 B8 B10 B12 C3 C5 C4 C7		20
Traballos tutelados	A11 A2 A6 A7 B2 B3 B5 B10 B9 B11 C1 C3 C4		40

Observacións avaliación



A avaliación desta materia realízase da seguinte forma:

-A asistencia e participación activa nas clases (20%) é obrigatoria e valórase tendo en conta a involucración do alumnado nas sesións presenciais (modalidade presencial) ou a participación activa e razoada nos foros/chats virtuais ou similares (modalidade online), salvo os alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia. -O problema/exercicio final de contido (40%) é obrigatorio e individual e consiste na realización dunha proba de coñecementos sobre o contido da materia ao que hai que dar resposta xustificada a unha serie de preguntas curtas. Este exercicio adoita estar dispoñible habitualmente a partir da última clase da materia e, posteriormente, entregárase no prazo máximo de 15 días (1ª oportunidade) ou como mínimo 15 días antes do peche de actas do mes de xullo (2ª oportunidade). -O traballo tutelado (40%) ten carácter voluntario e, para iso, o alumno ten que elixir antes da última clase se opta ou non pola realización do mesmo que no caso final de non entregalo terá unha repercusión negativa na nota final de un punto (-1). Pódese realizar de forma individual (alumnos da modalidade online) ou en grupo de 2-3 persoas (alumnos da modalidade presencial ou tamén alumnos online) e versará sobre un estudo dun caso concreto, unha proposta de desenvolvemento sostible para o turismo dunha zona ou actividade concreta, sobre a creación e o desenvolvemento dun sistema de xestión da calidade dun destino e/ou produto turístico (por exemplo unha marca de calidade) ou calquera outro tema relacionado coa materia que o alumno considere do seu interese. En calquera caso, ao optar por esta alternativa de avaliación o alumno ten que propoñer a temática do traballo para realizar e o profesor da materia comunicará a aceptación do mesmo, a súa modificación ou a necesidade dunha nova formulación. A entrega final realizarase durante a primeira quincena do mes de decembro (1ª oportunidade) ou como mínimo 15 días antes do peche de actas do mes de xullo (2ª oportunidade). Posteriormente, facilítase máis información sobre posibles temáticas e unha orientación da estrutura do seu contido.

É importante ter en conta que as alternativas de avaliación escollidas polo alumno para a primeira oportunidade manteranse tamén para a segunda oportunidade.

Durante a primeira quincena do mes de xaneiro facilitaranse as cualificacións finais provisionais e unha posible data de revisión/discusión das mesmas na segunda quincena (1ª oportunidade); así como, aproximadamente unha semana antes do peche de actas no mes de xullo (2ª oportunidade). Estas datas son orientativas e poden sufrir algunha variación, previo aviso ao alumnado. A detección de plaxio pode supoñer automaticamente a anulación/suspensión do traballo tutelado. Con todo, e a pesar do sistema de avaliación proposto anteriormente, ao comezo do curso académico, na presentación da materia, pódese expor outro tipo de repartición porcentual entre as distintas metodoloxías. Por outra banda, poderanse obter cualificacións adicionais en función do exposto no seu momento polo profesor da materia. **TRABALLO TUTELADO. O TURISMO E A CALIDADE DOS DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS.** Un exemplo aclaratorio dun posible traballo tutelado podería ser a creación dunha marca de calidade para a xestión da calidade dos establecementos hostaleiros da zona de viños da Coruña. Nestes casos concretos, e de forma orientativa, os distintos apartados do traballo poderían ser:

- RESUMO (unha moi breve referencia explicativa do contido do traballo)
- INTRODUCCIÓN (interese e xustificación do tema elixido, contextualización do traballo, obxectivos que se perseguen, beneficios, viabilidade, metodoloxía, ...)
- DEFINICIÓN DO DESTINO/PRODUTO TURÍSTICO (obxecto, campo de aplicación, beneficios/inconvenientes, enfoque, ...)
- XESTIÓN DA CALIDADE DO DESTINO/PRODUTO TURÍSTICO
- \*OBXECTIVO E DEFINICIÓN DO SISTEMA/MARCA DE CALIDADE
- \*ENTE XESTOR E/OU NORMALIZADOR
- \*REQUISITOS DO SISTEMA/MARCA E DO SELO
- \*PROCESO DE IMPLANTACIÓN DO SISTEMA/MARCA
- \*PROCESO CERTIFICADOR
- \*SEGUIMENTO E CONTROL ... ..
- CONCLUSIÓNS E REFLEXIÓNS PERSOAIS
- BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA
- ANEXOS

Outros exemplos aclaratorios poderían ser a creación dunha marca de calidade para dinamización dunha zona concreta (véxase a Marca ...REFUXIOS DO MANDEO... -[www.riomandeo.com](http://www.riomandeo.com)- ou a Marca de Calidade para o Petisco de Lechazo en Traspinedo -Valladolid-, ...). Exemplos máis complexos son o caso da Marca Q de Calidade Turística para os distintos subsectores turísticos ([www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)). Outros traballos de distinta tipoloxía poderían ser unha análise da importancia da calidade no turismo, unha investigación da calidade percibida polo cliente, ... En calquera caso, deixamos liberdade e desenvolvemento da creatividade por parte do alumno para propoñer un traballo na temática desta materia.

O traballo ten que ser de elaboración persoal/grupal e, en todo caso, poderá conter un resumo de datos, non unha simple copia e pega de datos consultados. Será necesario indicar tamén no propio texto as fontes bibliográficas consultadas e ao final do documento recollelas todas elas no apartado de bibliografía.



## Fontes de información

<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M; GUILLÉN SOLÓRZANO, E.; BARBEITO ROIBAL, S. (2012). LA CALIDAD Y SU GESTIÓN. LAP LAMBERT ACADEMIC PUBLISHING GMBH &amp; CO.KG, ALEMANIA</li> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-1ER. BLOQUE.</li> <li>- RIVAS IGLESIAS, C.A. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 2ª PARTE-2º BLOQUE.</li> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL ASIGNATURA.</li> <li>- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2005). INDICADORES DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO. GUÍA PRÁCTICA. OMT, MADRID.</li> <li>- MARTÍNEZ CARBALLO, M. (2015). VÍDEO PRESENTACIÓN PRINCIPAL 1ª PARTE.</li> </ul> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) poderase ter acceso a outras fontes de información básica que os profesores da materia consideren oportunas.</p>
<b>Bibliografía complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MIGUEL DÁVILA, J.A. (2002). CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR TURÍSTICO. NETBIBLO, A CORUÑA</li> <li>- CAMISÓN, C.; ROCA, V. (1997). LOS COSTES TOTALES DE LA CALIDAD: UN ESTUDIO DE LA EMPRESA HOTELERA. EDITORIAL CIVITAS, MADRID</li> <li>- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. PEARSON EDUCACIÓN, MADRID</li> <li>- PUIG-DURÁN FRESCO, J. (2006). CERTIFICACIÓN Y MODELOS DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN. EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, MADRID</li> <li>- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO. EDICIONES GESTIÓN 2000, BARCELONA</li> <li>- SANGÜESA, M.; MATEO, R. Y ILZARBE, L. (2006). TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD. THOMSON, MADRID</li> <li>- VELASCO SÁNCHEZ, J. (2010). GESTIÓN DE LA CALIDAD. PIRÁMIDE, MADRID</li> <li>- VILAR BARRIO, J.F. (1998). LAS 7 NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD. FUNDACIÓN CONFEMETAL, MADRID</li> <li>- PNUMA-OMT (2006). POR UN TURISMO MÁS SOSTENIBLE: GUÍA PRÁCTICA PARA RESPONSABLES POLÍTICOS. OMT, MADRID.</li> <li>- RIVAS GARCÍA, J.L. Y MAGADÁN, M. (2007). PLANIFICACIÓN TURÍSTICA Y DESARROLLO SOSTENIBLE. SEPTEN EDICIONES, OVIEDO</li> <li>- VV.AA. (2009). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS. ROTUR, REVISTA DE OCIO Y TURISMO Nº2, A CORUÑA</li> <li>- 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</li> <li>- VV.AA. (2007). DESARROLLO SOSTENIBLE Y AGENDA 21 LOCAL. MONOGRÁFICO DE EKONOMIAZ Nº64</li> <li>- 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</li> <li>- VALLS, J.F. (2004). GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES. GESTIÓN 2000 BARCELONA</li> </ul> <p>Na plataforma Moodle da UDC (<a href="https://moodle.udc.es/">https://moodle.udc.es/</a>) poderase ter acceso a outras fontes de información complementarias que os profesores da materia consideren oportunas.</p>

## 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