UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Guia docente					
Datos Identificativos					2023/24
Asignatura (*)	Gestión de Calidad			Código	662G01033
Titulación	Grao en Turismo				
Descriptores					
Ciclo	Periodo	Curso		Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Cuarto		Obligatoria	6
Idioma	Castellano				
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 exaustivo, 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 turísiticas.
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 A18 A19 A35	B1 B4 B5 B7	C2 C3 C4 C5 C8
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 A32 A35	B2 B3 B5 B6	C1 C3 C6 C7

Contenidos	
Tema	**Subtema**
1 - INTRODUCCIÓN	- Concepto y Evolución - Los Maestros de la Calidad - Definición de Calidad Total - Estandarización y Certificación
2 - LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	- Características de los servicios - Teorías de calidad de servicios - Técnicas para el diseño de un servicio - Determinación de la calidad de servicio
3- OBJETIVOS DE LA CALIDAD	- Lectura: Competitividad y Calidad en la NET - Principios, Fundamentos y Objetivos de la Calidad - Gestión por Procesos
4 - MODELOS BASADOS EN LA EXCELENCIA: EFQM	- La Calidad Total y su relación con los modelos de excelencia - El modelo EFQM - La evolución hacia la innovación y sostenibilidad
5- IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	- Implementación de un Sistema de Calidad. Fases - Documentación de un Sistema de Calidad: tipos y jerarquía - Manual de Calidad - Control documental
6 - INDICADORES DE CALIDAD	- Indicadores de calidad: Características, temporalidad y objetivos - Componentes de un indicador de calidad - Tipos de indicadores de calidad - KPI
7 - HERRAMIENTAS DE CALIDAD	- Técnicas para la mejora y resolución de problemas - Técnicas de trabajo en equipo - Las 7 herramientas de calidad - Las 5 S
8 - BENEFICIOS Y COSTES DE LA CALIDAD	- Evolución del concepto - Tipos de costes - Implantación de un sistema basado en costes - Cálculo del coste por error o de la no calidad
9 - CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA	- Sistema español de Calidad Turística: Evolución - SCTE Sectores: Calidad certificada (Q de calidad) - SCTE Destinos: SICTED - SCTE Anfitriones: Formación

10 - SOSTENIBILIDAD: NUEVA DIMENSIÓN DE LA CALIDAD	- Evolución del concepto - Sistema de Gestión Ambiental - Agenda 2030 - Destinos Inteligentes - Marcas y sellos de calidad en turismo

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	21	42	63
Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	10	15	25
Trabajos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	11	24	35
Prueba objetiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	1.5	21.5	23
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	Durante el curso, se establecerán diferentes ejercicios o pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tiene el alumnado de la materia.
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	Prueba escrita utilizada para la evaluación del aprendizaje, cuyo rasgo distintivo es la posibilidad de determinar si las respuestas dadas son o no correctas. Se realizará en las fechas oficiales establecidas. La prueba objetiva puede combinar distintos tipos de preguntas: preguntas de respuesta múltiple, de ordenación, de respuesta breve, de discriminación, de completar y/o de asociación. También se pode construir con un solo tipo de alguna de estas preguntas.

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	Durante el curso, se establecerán diferentes ejercicios, actividades interactivas y/o trabajos, que podrán consistir en análisis de documentos relevantes para la temática de la materia. En la evaluación continua se tendrán en cuenta todas las actividades realizadas durante el curso para la mejor comprensión y adquisición de conceptos, -como preguntas, comentarios, ejercicios, búsquedas propuestas por la/el profesora/profesor, charlas recibidas, experiencias de campo, tareas desarrolladas, etc.- así como el trabajo final, que se irá realizando a lo largo del curso, y deberá ser defendido oralmente antes de finalizar las clases. En la evaluación se valorará: la exposición, la capacidad de recopilación, la capacidad de síntesis, la aportación personal, el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas.	40
Prueba objetiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	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. Una vez superada, computará por un 60% de la calificación final	60

Observaciones evaluación
La calificación final se deriva de dos partes: Evaluación Continua o trabajo realizado durante el curso y Prueba mixta. Es necesario obtener al menos un cinco (5) sobre diez (10) en cada una de las 2 partes descritas anteriormente para aprobar la asignatura y que se proceda al cálculo de la calificación final en base a los porcentajes propuestos. En el caso de suspender una de las partes, la materia quedará suspensa y se indicará como calificación final la calificación obtenida en la parte que no fuese aprobada, ya sea de Evaluación Continua o Prueba Objetiva. Calificación de No Presentado: El alumnado que no se presente a la Prueba Objetiva (independientemente de la oportunidad de que se trate), será calificado con un "NP" (No Presentado), aún en el caso de haber realizado, presentado y expuesto trabajos u otras actividades que computen en la evaluación. Segunda Oportunidad: La evaluación será igual en la primera y en la segunda oportunidad. La recuperación de la Presentación oral se realizará el día previsto para la prueba objetiva. En el caso de haber superado alguna de las partes evaluables en primera oportunidad, la calificación será guardada para la segunda oportunidad. La convocatoria adelantada: La prueba objetiva supondrá el 100% de la calificación. Alumnado con dispensa académica: El alumnado con dispensa académica de exención de asistencia, concedida oficialmente por la UDC según su normativa, podrá hacer los trabajos obligatorios en formato no presencial, y hacerlos llegar al profesor para a su evaluación. En caso de que no hayan podido realizar presentaciones orales durante el curso, se realizará una Prueba oral el día previsto para la Prueba objetiva. Implicaciones del fraude académico en la realización de las pruebas o actividades de evaluación: la realización fraudulenta de las pruebas o cualquier actividad evaluable, una vez comprobada, implicará directamente la calificación de suspenso en la convocatoria en que se cometa la falta y respecto de la materia en que se cometiese: la/el estudiante será calificado con ?suspenso? (nota numérica 0) en la convocatoria correspondiente del curso académico, tanto si la falta se produce en la primera oportunidad como en la segunda. Para esto, se procederá a modificar su calificación en el acta de primera oportunidad, si fuese necesario. Atención a la diversidad: 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, en los plazos oficiales estipulados de manera previa a cada cuatrimestre académico, con los servicios disponibles en la UDC, con la Unidad de Atención a la Diversidad (https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/) o, en su defecto, con la Tutora ADI de la Facultad de Turismo. Perspectiva de Género: Según se recoge en las distintas normativas de aplicación para la docencia universitaria, se deberá incorporar la perspectiva de género en esta materia (se usará lenguaje no sexista, se utilizará bibliografía de autoras/es de ambos sexos, se propiciará la intervención en clase de alumnas y alumnos...). Se trabajará para identificar y modificar perjuicios y actitud sexistas y se influirá en el entorno para modificarlos y fomentar valores de respeto e igualdad. Se deberán detectar situaciones de discriminación por razón de género y se propondrán acciones y medidas para corregir

Fuentes de información	
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

Complementária	- 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). Introduçâo 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 MARTÏN, 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 Alcón. 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%B3zcanos/historicopolitica.

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