



## Teaching Guide

Identifying Data				2023/24	
Subject (*)	Quality Management	Code	662G01033		
Study programme	Grao en Turismo				
Descriptors					
Cycle	Period	Year	Type	Credits	
Graduate	1st four-month period	Fourth	Obligatory	6	
Language	Spanish				
Teaching method	Face-to-face				
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

Code	Study programme competences
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
-------------------	-----------------------------



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
1 - INTRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto e Evolución</li> <li>- Os Mestres da Calidade</li> <li>- Definición de Calidade Total</li> <li>- Estandarización e Certificación</li> </ul>
2 - A CALIDADE NOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características dos servizos</li> <li>- Teorías de calidade de servizos</li> <li>- Técnicas para o deseño dun servizo</li> <li>- Determinación da calidade de servizo</li> </ul>
3- OBXECTIVOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lectura. Competitividade e Calidade na NET</li> <li>- Principios, Fundamentos e Obxectivos da Calidade</li> <li>- Xestión por Procesos</li> </ul>
4 - MODELOS BASEADOS NA EXCELENCIA: EFQM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A Calidade Total e a súa relación cos modelos de excelencia</li> <li>- O modelo EFQM</li> <li>- A evolución cara á innovación e sustentabilidade</li> </ul>
5 - IMPLEMENTACIÓN DUN SISTEMA DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación dun Sistema de Calidade. Fases</li> <li>- Documentación dun Sistema de Calidade: tipos e xerarquía</li> <li>- Manual de Calidade</li> <li>- Control documental</li> </ul>
6 - INDICADORES DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de calidade: Características, temporalidade e obxectivos</li> <li>- Compoñentes dun indicador de calidade</li> <li>- Tipos de indicadores de calidade</li> <li>- KPI</li> </ul>
7 - FERRAMENTAS DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas para a mellora e resolución de problemas</li> <li>- Técnicas de traballo en equipo</li> <li>- As 7 ferramentas de calidade</li> <li>- As 5 S</li> </ul>
8 - BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución do concepto</li> <li>- Tipos de custos</li> <li>- Implantación dun sistema baseado en custos</li> <li>- Cálculo do custo por erro ou da non calidade</li> </ul>
9 - CALIDADE TURÍSTICA ESPAÑOLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema español de Calidade Turística: Evolución</li> <li>- SCTE Sectores: Calidade certificada (Q de calidade)</li> <li>- SCTE Destinos: SICTED</li> <li>- SCTE Anfitrións: Formación</li> </ul>



10 - SUSTENTABILIDADE: NOVA DIMENSIÓN DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución do concepto</li> <li>- Sistema de Xestión Ambiental</li> <li>- Axenda 2030</li> <li>- Destinos Intelixentes</li> <li>- Marcas e selos de calidade en turismo</li> </ul>
---	--

Planning				
Methodologies / tests	Competencies	Ordinary class hours	Student?s personal work hours	Total hours
Guest lecture / keynote speech	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	21	42	63
Problem solving	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	10	15	25
Supervised projects	B4 B6 B7 C1 C2 C3	11	24	35
Objective test	A6 A18 A19 B1 B2 B3	1.5	21.5	23
Personalized attention		4	0	4

(\* )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 profesor/a dos aspectos fundamentais da materia. 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	Durante o curso, estableceranse diferentes exercicios ou probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que ten o alumnado da materia.
Supervised projects	O alumnado realizará diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesorado. O traballo tutelado realizarase, a ser posible, en grupos de non máis de cinco alumnos/as e manteranse reunións periódicas co profesorado para o seu seguimento.
Objective test	<p>Proba escrita utilizada para a avaliación da aprendizaxe, cuxo trazo distintivo é a posibilidade de determinar se as respostas dadas son ou non correctas. Realizarase nas datas oficiais establecidas.</p> <p>A Proba obxectiva pode combinar distintos tipos de preguntas: preguntas de resposta múltiple, de ordenación, de resposta breve, de discriminación, de completar e/ou de asociación. Tamén se pode construír con un só tipo dalgunha destas preguntas.</p>

Personalized attention	
Methodologies	Description
Supervised projects	<p>Concíbense como horas de traballo presencial co profesor/a por parte do alumno/a, para o seguimento e orientación do mesmo/a. Implican participación obrigatoria para o alumnado.</p> <p>En canto ao estudantado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, a atención personalizada poderase levar a cabo, segundo os casos e de acordo co profesorado, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares.</p>

Assessment			
Methodologies	Competencies	Description	Qualification



Supervised projects	B4 B6 B7 C1 C2 C3	Durante o curso, estableceranse diferentes exercicios, actividades interactivas e/o traballos, que poderán consistir en análises de documentos relevantes para a temática da materia. Na avaliación continua teranse en conta todas as actividades realizadas durante o curso para a mellor comprensión e adquisición de conceptos, -como preguntas, comentarios, exercicios, procuras propostas pola/o profesora/profesor, charlas recibidas, experiencias de campo, tarefas desenvolvidas etc.- así como o traballo final, que se irá realizando ao longo do curso, e deberá ser defendido oralmente antes de finalizar as clases. Na avaliación valorarase: a exposición, a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas.	40
Objective test	A6 A18 A19 B1 B2 B3	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumnado. Unha vez superada, computará por un 60% da cualificación final	60

### Assessment comments

A cualificación final derívase de dous partes: Avaliación Continua ou traballo realizado durante o curso e Proba mixta.

É necesario obter polo menos un cinco (5) sobre dez (10) en cada unha das 2 partes descritas anteriormente para aprobar a materia e que se proceda ao cálculo da cualificación final en base ás porcentaxes propostas. No caso de suspender unha das partes a materia quedará suspensa e indicarase como cualificación final a cualificación obtida na parte que non fose aprobada, xa sexa de Avaliación Continua ou Proba Obxectiva. Cualificación de Non Presentado: O alumnado que non se presente á Proba Obxectiva (independentemente da oportunidade de que se trate), será cualificado cun "NP" (Non Presentado), aínda no caso de realizar, presentado e exposto traballos ou outras actividades que computen na avaliación. Segunda Oportunidade: A avaliación será igual na primeira e na segunda oportunidade. A recuperación da Presentación oral realizarase o día previsto para a proba obxectiva.

No caso de superar algunha das partes avaliáveis en primeira oportunidade, a cualificación será gardada para a segunda oportunidade.

A convocatoria adiantada: A proba obxectiva supoñerá o 100% da cualificación.

Alumnado con dispensa académica: O alumnado con dispensa académica de exención de asistencia, concedida oficialmente pola UDC segundo a súa normativa, poderá facer os traballos obrigatorios en formato non presencial, e facelos chegar ao profesor para á súa avaliación. No caso de que non puidesen realizar presentacións orais durante o curso, realizarase unha Proba oral o día previsto para a Proba obxectiva.

Implicacións da fraude académica na realización das probas ou actividades de avaliación: a realización fraudulenta das probas ou calquera actividade avaliábel, unha vez comprobada, implicará directamente a cualificación de suspenso na convocatoria en que se cometa a falta e respecto da materia en que se cometese: a/o estudante será cualificado con ?suspenso? (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto se a falta prodúcese na primeira oportunidade como na segunda. Para isto, procederase a modificar a súa cualificación na acta de primeira oportunidade, se fose necesario.

Atención á diversidade: a materia poderá ser adaptada ao estudantado que precise da adopción de medidas encamiñadas ao apoio á diversidade (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaxe ou relacionada coa saúde mental). De ser o caso, deberán contactar, nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuadrimestre académico, cos servizos dispoñibles na UDC, coa Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/adi/apoioalumnado/>) ou, na súa falta, coa Titora ADI da Facultade de Turismo.

Perspectiva de Xénero: Segundo recóllese nas distintas normativas de aplicación para a docencia universitaria, deberase incorporar a perspectiva de xénero nesta materia (usarase linguaxe non sexista, utilizarase bibliografía de autoras/é de ambos os sexos, propiciarse a intervención en clase de alumnas e alumnos...). Traballarase para identificar e modificar prexuizos e actitude sexistas e influirase na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade. Deberanse detectar situacións de discriminación por razón de xénero e propoñeranse accións e medidas para corrixilas.

### Sources of information



<b>Basic</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>
--------------	--



## Complementary

- 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>.



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.