



Guía Docente				
Datos Identificativos				2020/21
Asignatura (*)	Xestión de Calidade		Código	662G01033
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuadrimestre	Cuarto	Obrigatoria	6
Idioma	CastelánGalego			
Modalidade docente	Híbrida			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinación	Rivas Iglesias, Carlos Alberto		Correo electrónico	c.rivas@udc.es
Profesorado	de Carreño de Vicente, Mercedes		Correo electrónico	m.decarreno@udc.es
	Rivas Iglesias, Carlos Alberto			c.rivas@udc.es
Web				
Descrición xeral	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.			



Plan de continxencia	1. Modificacións nos contidos Non hai cambios. 2. Metodoloxías *Metodoloxías docentes que se manteñen - Traballo tutelado en equipo (máx. 5 persoas) - Traballos individuais - Proba Obxectiva *Metodoloxías docentes que se modifican - ?SESIÓN MAXISTRAL?, substitúese 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. - ?TRABALLOS TUTELADOS?, substitúese a exposición presencial dos mesmos polo alumnado, pola exposición a través de Microsoft Teams. 3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado Ferramenta: Moodle, Microsoft Teams, Stream e correo electrónico. En canto á temporización: o alumnado pode contactar co profesor/a, tanto en horas de clase como fóra delas, para concertar tutorías, xa que está a súa disposición. 4. Modificacións na avaliación Metodoloxía/ Peso na cualificación/ Descrición - Traballo en equipo / 20% / Traballo tutelado en equipo (máx. 5 persoas). - Traballo individual / 20% / Traballo tutelado individual. - Proba Obxectiva / 60% / No caso de que o alumnado non entregase os traballos tutelados ou non chegase á nota mínima esixida, a Proba Obxectiva terá un peso na cualificación do 100%, é dicir, que para superar a materia, precísase obter 5 puntos sobre 10 no traballo. *Observacións de avaliación: A entrega dos traballos realizarase a través de la plataforma Moodle. Na Segunda Oportunidade, o alumnado deberá entregar, a través da plataforma Moodle, un Traballo individual sobre un tema proposto polo profesorado, cun peso na cualificación do 100%, é dicir, que para superar a materia, será preciso obter 5 puntos sobre 10 na mesma. Para os alumnos online, rexen as mesmas pautas. 5. Modificacións da bibliografía o webgrafía Non hai cambios.
----------------------	--

Competencias do título

Código	Competencias do título
--------	------------------------

Resultados da aprendizaxe

Resultados de aprendizaxe	Competencias do título
---------------------------	------------------------



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
			C8
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

Contidos	
Temas	Subtemas
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 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 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 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	5.1.- Que é un indicador de calidade? 5.2.- Características, temporalidade e obxectivos 5.3.- Tipos de indicadores de calidade 5.4.- Fontes de información dos indicadores 5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións 5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos. 5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade 5.6.- Implantación e xestión dos indicadores 5.7.- Ficha do indicador 5.8.- Sistema de Indicadores 5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores 5.10.- Problemas
TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE	6.1.- PEGI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental) 6.2.- PDCA ou Roda de Deming 6.3.- Diagramas de fluxo 6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control 6.5.- Histogramas 6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa 6.6.1.- Brainstorming 6.7.- Diagrama de Pareto 6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información)
TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE	7.1.- Beneficios da Calidade 7.2.- Custo Total da Calidade 7.3.- Distribución típica do custo total da calidade 7.4.- O custo por erro ou da non calidade 7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade 7.5.1.- Problemas 7.6.- Redución dos custos totais da calidade
TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL	8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade 8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade 8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional) 8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos 8.2.3.- As normas ISO 9000 8.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Environment Management System): ISO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme 8.2.5.- Axenda Local 21 8.2.6.- Axenda 2030 para o desenvolvemento sustentable 8.2.7.- Axenda Urbana Española 8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ)



TEMA 9.- A CALIDADE NO ESPAZO OU DESTINO TURÍSTICO	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
10.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDADE EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS. EVOLUCIÓN	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
11.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE DESTINO	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
12.- SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA	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

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	31	43	74



Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	12	12	24
Traballos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	2	24	26
Proba obxectiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	2	20	22
Atención personalizada		4	0	4

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

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	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. Modalidade online: substitúese a presenza física do profesor/a pola presenza virtual vía Microsoft Teams. Así mesmo, abrírase un foro de dúbidas en Moodle e colgaranse pequenos vídeos titoriais na devandita plataforma e en Stream
Solución de problemas	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que ten o alumnado da materia, ao longo do curso. Modalidade online: nesta modalidade, a solución de problemas farase: de xeito virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico.
Traballos tutelados	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. Modalidade online: nesta modalidade o profesor/a poderá acordar que o traballo sexa individual.
Proba obxectiva	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. Modalidade online: rexen as mesmas pautas.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados	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. 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. Modalidade online: nesta modalidade, as horas de traballo co profesor/a será de xeito virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	Cualificación



Traballos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	Terase en conta na súa valoración: a exposición, a capacidade de recompilación, a capacidade de síntese, a achega persoal, o rigor e a actualización das fontes utilizadas. Tratarase de fomentar o traballo en equipo, polo que o traballo de curso se realizará en grupos de non máis de cinco alumnos. O prazo e o modo de entrega serán de obrigado cumprimento.	20
Proba obxectiva	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.	80

Observacións avaliación



MODALIDADE PRESENCIAL:

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

Opción A (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que asiste/participa nas actividades de clase (alumnos/as que acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases) e para o alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia (segundo a normativa aplicable)

1) Traballos tutelados 20%.

2) Proba obxectiva 80%.

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 da proba obxectiva e dos traballos tutelados.

No conxunto das dúas partes (20% e 80%), 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 sobre 2 puntos totais, e na proba obxectiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totais.

Opción B (Primeira Oportunidade 1ª Convocatoria).- Para o alumnado que non asiste/participa nas actividades de clase (alumnos/as que non acrediten a súa asistencia, polo menos, ao 85% das clases) ou non entregou algún dos 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%).

MODALIDAD ONLINE

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 da proba obxectiva e dos traballos tutelados.

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 sobre 2 puntos totais



en cada un deles, e na proba obxectiva un mínimo de 2,25 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%).



Fontes de información

Bibliografía básica

- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona
- CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid.
- CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid
- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación, S.A. Madrid
- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid



Bibliografía complementaria	- 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. - Nuevo Portal de Calidad Turística (). http://www.calidadturistica.es. - MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). http://www.mityc.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 - BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid - BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid - COSTA, J. Mº. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Edicions Gestió 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 - JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. 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 - 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 Gestió 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.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).



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