



Dossier sobre Calidad Turística

Dossier sobre Calidad Turística

Cita recomendada:

Dossier sobre calidad turística / elaborado por el Servicio de Información, Documentación, Estudios y Publicaciones, Centro de Documentación y Publicaciones. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2012. -- 1 archivo PDF (88 p.). -- (Dossieres de turismo ; 61)

Actualizado a 18/04/2012

1. Gestión de la calidad 2. Turismo I. Andalucía. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. Centro de Documentación y Publicaciones II. Serie 338.48

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/143346443.pdf>

Elaborado por:

Centro de Documentación y Publicaciones

Servicio de Información Documentación, Estudios y Publicaciones

Secretaría General Técnica

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

Avda. Juan Antonio de Vizarrón, s/n

Sevilla 41092

Correo-e: documentacion.ctcd@juntadeandalucia.es

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/centrodedocumentacion>

Actualizado a 18/04/2012

Serie: Dossieres de Turismo, nº 61

Imágenes tomadas de:

<http://flickr.com/photos/76802084@N00/275728685>

Autor: [jan zeschky](#)

INTRODUCCIÓN

La calidad turística ha pasado de ser considerada como una característica de valor añadido a configurarse como una estrategia del sector turístico español ante los nuevos retos que el mercado plantea.

La aparición de nuevos destinos emergentes con los que competir que se introducen en el mercado turístico vertiginosamente apoyados por sus precios bajos, los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos hacia exigencias cada vez mayores de calidad son sólo algunos de los factores que han llevado al sector turístico español a plantearse un cambio de estrategia y adoptar iniciativas que permitan avanzar en la mejora de la calidad de sus productos y servicios “como factor competitivo y signo diferenciador en los mercados nacionales e internacionales”, en palabras del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española).

Junto a la creación de un producto de calidad, la promoción exterior de nuestro turismo ha de andar en consonancia con la idea de calidad, para lo que es imprescindible la configuración de una imagen de calidad en los mercados emisores.

Inmersos en la importancia de la calidad para nuestro turismo hemos creído muy oportuna la realización de una segunda edición del Dossier sobre calidad turística que actualice las referencias de los documentos y recursos existentes en nuestro centro, para poder así, ponerlos a disposición de nuestros usuarios de una manera organizada. El dossier está dividido en distintas secciones que se corresponden con la información que los documentos contienen:

LEGISLACIÓN**NORMAS****PLANES SOBRE CALIDAD TURÍSTICA****PÁGINAS WEB****BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA COMPUESTA DE ARTÍCULOS Y MONOGRAFÍAS**

Como el lector podrá observar las referencias de los documentos citados recogen, en muchos casos, además de su ubicación en el Centro de Documentación y Publicaciones de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, el enlace al texto completo.



LEGISLACIÓN

1. Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del turismo de Andalucía [Recurso electrónico]: [Boja 255, de 31 de diciembre 2011]. -- Datos. -- [Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte], [2011]

El Título VI se ocupa de la Promoción, Calidad e Innovación

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/143340255.pdf>

2. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: un estudio sobre la regulación de las empresas de tiempo compartido / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/26356.pdf>

3. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: un estudio sobre la regulación de las oficinas de turismo / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/26359.pdf>

4. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: un estudio sobre la regulación de las playas / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/26360.pdf>

5. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: un estudio sobre la regulación de los balnearios / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/26354.pdf>

6. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: un estudio sobre la regulación de los campings / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/26355.pdf>

7. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico] : un estudio sobre la regulación de los espacios naturales protegidos, convention bureaux, palacios de congresos, estaciones de esquí y montaña, empresas de autocares de turismo / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/26357.pdf>

8. GARCÍA MACHO, Ricardo... [et al.]: Normativa turística. - Valencia : Tirant lo Blanch, 2004

1599 p. ; 22 cm + CD-ROM

D.L. V-1397-2004 -- ISBN 84-8456-027-9

CD SRT REC ESP NOR

9. Comentario de jurisprudencia: aproximación al tratamiento jurisprudencial del turismo en nuestro ordenamiento jurídico (i) : incidencia andaluza / José Ángel Marín

En: Revista Andaluza de Derecho del Turismo. ISSN 1889-4542. -- Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2009. -- N. 1 (enero 2009), p. 81-99

Repaso por la normativa turística existente en la Unión Europea y Española, haciendo hincapié en la andaluza, ante todo en lo referente a calidad y el turismo sostenible

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/13234761.pdf>

10. Guía informativa de las subvenciones en materia de implantación de sistemas de calidad [Recurso electrónico]: SCT 2009. -- 1ª ed. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2009. -- 12 p.

Documento disponible en formato pdf

Guía que resume la modalidad 5 (SCT) de la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de turismo (BOJA 239, de 13 de diciembre de 2006) y sus modificaciones posteriores

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/w8TRi>

11. Guía informativa de las subvenciones para la formación, fomento de la cultura de la calidad e investigación en materia de turismo : modalidad 6 de la orden (FFI). -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2008]. -- 15 p. ; 20 x 20 cm

Folleto que detalla la información necesaria para solicitar las ayudas destinadas a potenciar la formación y cualificación de los profesionales, la sensibilización en la implantación de una cultura de la calidad y la investigación aplicada al ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la estadística y la prospectiva, así como la innovación tecnológica en materia de turismo, convocadas por la Orden de 27 de noviembre de 2007, por la que se modifica la de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (BOJA, núm 244 (sic) 243, de 12 de diciembre de 2007).

210701 STUR CT 24/23

12. Guía informativa de las subvenciones para la formación, fomento de la cultura de la calidad e investigación en materia de turismo [Recurso electrónico] : FFI 2009. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2009. -- 20 p.

Resumen informativo de la modalidad 6 (FFI) de la Orden de 9 de noviembre de 2006, que establece las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (BOJA núm. 239, de 13 de diciembre de 2009), junto con sus modificaciones posteriores

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36626.pdf>

13. Ley 10/2007, de 26 de noviembre, de protección del origen y la calidad de los vinos de Andalucía [Recurso electrónico]. -- [Madrid : Jefatura de Estado, 2007]

BOE núm. 38, de 13 de febrero de 2008

Documento disponible en formato pdf

Requisitos del sistema: navegador World Wide Web y Adobe Acrobat Reader

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/30168.pdf>

14. Ley 7/2007 de 9 de julio : gestión integrada de la calidad ambiental. -- 1ª ed. -

- Sevilla : Instituto Andaluz de Administración Pública, 2008. -- 150 p. ; 24 cm

D.L. SE-3276-2008. -- ISBN 978-84-8333-433-1

210701 SG 6554

15. Informe sobre la normativa reguladora de la actividad turística en España / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaria de Estado de Turismo. -- Madrid : Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Centro de Publicaciones , D.L. 2007. -- 604 p. : graf. ; 30 cm.

Recopilación de la normativa existente para cada uno de los sectores turísticos analizados, (alojamiento rural, hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.), a nivel autonómico y estatal. El informe contiene cuadros comparativos de la información recopilada, que permiten valorar las coincidencias, divergencias y vacíos normativos.

Normativa turística y calidad del servicio : un estudio sobre la regulación turística en España

D.L. M-47660-2007

210701 STUR 6873



NORMALIZACIÓN

1. Buscador de normas de AENOR:

<http://www.aenor.es/aenor/normas/buscadornormas/buscadornormas.asp>

2. Certificación ISO14001 en la gestión del uso público y servicios ambientales en los Parques Naturales y Nacionales de Andalucía / Manuel Rodríguez de los Santos, Blanca Caro García, Augusto Sánchez Díaz

La Consejería de Medio Ambiente ha apostado por el desarrollo de un proyecto que demuestra un sólido desempeño ambiental en la protección y conservación de los recursos naturales: la certificación ISO 14001 en la gestión del uso público y servicios ambientales en los Parques Naturales y Nacionales de Andalucía.

MA : medioambiente / Agencia de Medio Ambiente. -- Sevilla : A. M. A., 1986. -- N. 61 (otoño 2008) p. 19-22

3. Constituidos los Subcomités que llevarán adelante las cuatro nuevas normas turísticas

Artículo aparecido en la sección "Noticias con Q de calidad" de la publicación

Artículo sobre las ventajas de crear nuevos subcomités que contarán con nuevas normas. Son los Patronatos de Turismo, Turismo Activo, Servicios turísticos en Instalaciones Náutico-Deportivas y Ocio Nocturno.

CEHAT. -- Madrid : Nexo Editores, 2004. D.L.: B.32092-2004. -- Año IV, nº 38 (mayo 2008) p. 17-18

4. Guía para la implantación de sistemas de calidad [Recurso electrónico] : ISO9001: 2000 "Q" de calidad / ADRICOH, Asociación para el Desarrollo Rural Integral de la Costa Occidental de Huelva ; Proinca. -- [Sevilla : Junta de Andalucía], [2007?]. -- 50 p.

Documento disponible en pdf

Contiene : Norma UNE-EN ISO 9001:2000

Documento dirigido a los gestores de empresas en el que analizando los objetivos, factores, recursos humanos y materiales junto con el entorno de las mismas se exponen los requisitos que dichas organizaciones deben adoptar durante la implementación de un sistema de calidad.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36543.pdf>

5. Informes AENOR : certificación y normalización sector turístico / realización Federico Alonso Canal...[et al.] ; coordinación Anselmo Martín Alonso. -- Madrid : AENOR, D.L. 2005. -- 270 p. ; 24 cm

D.L. M-49688-2005. -- ISBN 84-8143-453-1

CD ST 5448

6. Manual de calidad tipo según la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 [Recurso electrónico] alcance : servicios de alojamiento turísticos / Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Granada ; CIMA Consultores. -- Granada : la Cámara, [2006?]. -- 29 p.

Documento cuyo objetivo es servir de instrumento básico del sistema de gestión de calidad. Sigue la estructura de la norma referenciada para facilitar su comparación y garantizar que recoge los requisitos específicos aplicados a los servicios de alojamiento turístico.

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/WhWPT>

7. Normas de calidad de agencias de viajes [Recurso electrónico] : reglas generales del sistema de calidad

Las presentes reglas generales tienen por objeto describir las características y estructura del sistema de calidad para agencias de viajes y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento que permitan alcanzar y asegurar la calidad de servicio

En: *[Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación]*. -- [Madrid : ICTE, 2001]

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/6512.pdf>

8. [Normas de calidad de campings] [Recurso electrónico] : [reglas generales]

Las presentes reglas generales tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Campings y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento de gestión

En: *[Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación]*. -- Madrid: ICTE, 2001

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/6507.pdf>

9. [Normas de calidad de hoteles y apartamentos turísticos] [Recurso electrónico] : [reglas generales del sistema de calidad]

Las presentes reglas generales del sistema de calidad tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Hoteles y Apartamentos Turísticos y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento que permita alcanzar y asegurar la calidad de servicio orientando la gestión de la calidad de los establecimientos hacia la satisfacción de los clientes. Incluye una guía de aplicación de la norma ICTE para hoteles y apartamentos turísticos pequeños

En: *[Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación]*. -- [Madrid : ICTE, 2001]

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/6518.pdf>

10. [Normas de calidad de restaurantes] [Recurso electrónico]

Las presentes reglas generales del sistema de calidad tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Restaurantes

En: *[Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación]*. -- [Madrid : ICTE, 2001]

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/6516.pdf>

11. Normas de calidad para casas rurales [Recurso electrónico] : **normas de calidad de servicio**

Estas normas de calidad de servicio definen y recogen los requisitos que ha de cumplir una casa rural para participar en el Sistema de calidad para casas rurales. Estos requisitos se refieren tanto a las instalaciones y equipamientos como a los procesos de prestación del servicio

En: *[Sistema de calidad turística española: normas de calidad y documentos de autoevaluación]*. -- Madrid: ICTE, 2001

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/6506.pdf>

12. Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos. -- [Madrid] : Instituto para la Calidad Hotelera Española, [1998]. -- 335 p. ; 30 cm

Bibliografía

D.L. M 5242-1998. -- ISBN 84-605-7944-1

CD ST 1737

13. [Normas UNE para Servicios de Restauración] : marzo 2006 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 167 "Servicios de Restauración" cuya Secretaría desempeña ICTE, en colaboración con FEHR. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 1 v. (pag. var.) ; 30 cm. -- (Norma española)

Contiene: UNE 167001: 2006: Requisitos de dirección.- UNE 167002: 2006: Requisitos del mantenimiento de las instalaciones y equipos.- UNE 167003: 2006: Requisitos de aprovisionamiento y almacenaje.- UNE 167004: 2006: Requisitos de higiene.- UNE 167005: 2006: Requisitos de sala.- UNE 167007: 2006: Requisitos de transporte.- UNE 167008: 2006: Requisitos de bar.- UNE 167009: 2006: Requisitos de cocina.- UNE 167010: 2006: Requisitos de cocina central.- UNE 167011: 2006: Vocabulario

Estas normas establecen los requisitos de calidad que deben aplicar las empresas dedicadas a la restauración.

CD ST CT18/48

14. Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo : la experiencia de las Américas. -- Madrid : Organización Mundial del Turismo, [2010]. -- 133 p. ; 29 cm.

Este estudio tiene como objetivo analizar la experiencia de la Región de las Américas en el desarrollo y aplicación de normas de calidad y sostenibilidad y sus vínculos con la legislación nacional.

210701 STUR CT36/13

15. Sistema de calidad de las estaciones de esquí y montaña 2000 [Recurso electrónico] : normas de calidad del servicio

Las presentes reglas generales tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Estaciones de Esquí y Montaña y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento para alcanzar y asegurar la calidad de servicio

En: *[Sistema de calidad turística española : de calidad y documentos de autoevaluación]*. -- [Madrid : ICTE, 2001]

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/6513.pdf>

16. Sistema de calidad del uso público de los espacios naturales protegidos [Recurso electrónico]: norma / Instituto para la Calidad Turística Española. -- [Madrid] : ICTE, 2002

Documento disponible en PDF

Normativa sobre los requisitos que se ha de cumplir un espacio natural protegido para participar en el Sistema de del Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos. Requisitos tanto de uso público (instalaciones, servicios, etc. así como a los procesos de prestación del servicio. La normativa se divide en 10 normas vinculadas a un uso concreto

Requisitos del sistema: navegador World Wide Web y Adobe Acrobat Reader

210701 STUR 6466

17. [Sistema de calidad turística española] [Recurso electrónico] : [normas de calidad y documentos de autoevaluación]. -- [Madrid : ICTE, 2001]. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 12 cm

Incluye normas de calidad y documentos de autoevaluación de: agencias de viajes, campings, casas rurales, estaciones de esquí, hoteles y restaurantes

CD ST CDT247

18. UNE-EN ISO 9001 : sistemas de gestión de la calidad: requisitos (ISO 9001:2008): noviembre 2008 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 "Gestión de la Calidad y evaluación de la conformidad" cuya Secretaria desempeña AENOR. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 40 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma anula y sustituye a la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2008

Esta norma es la versión oficial en español , de la Norma Europea EN ISO 9001:2008, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 9001:2008

Esta norma internacional especifica los requisitos a cumplir para un sistema de gestión de la calidad.

D.L. M-53172-2008

210701 STUR CT28/13

19. UNE-EN 14804 : Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas: requisitos: febrero 2006) / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN GET8 Organización de Viajes al Extranjero para el Estudio de Idiomas, cuya secretaría desempeña ACADE-AEPROCE. -- Madrid : AENOR, 2006. - - 17 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 14804 de junio de 2005.

Esta norma europea especifica los requisitos exigibles a proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas, incluyendo escuelas turoperadores y agentes.

D.L. M-6166-2006

210701 STUR CT28/16

20. UNE-EN ISO 15565 : requisitos para la prestación de programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 Gestión de servicios del entorno turístico cuya secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 18 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 15565 : 2008

Esta norma europea especifica los requisitos mínimos para la prestación de programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo

D.L. M-52708-2008

210701 STUR CT28/15

21. UNE 182001 : hoteles y apartamentos turísticos: requisitos para la prestación del servicio: junio 2005 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 182 "Hoteles y Apartamentos Turísticos" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2005. -- 105 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados al alojamiento: servicios, instalaciones y equipamientos

D.L. M-26807-2005

CD ST CT18/44

22. UNE 183001 : alojamientos rurales: requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2006 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 188 "Alojamiento Rural" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 36 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir un establecimiento rural: servicios, instalaciones y equipamientos.

D.L. M-52708-2006

CD ST CT18/47

23. UNE 184001 : Campings y ciudades de vacaciones : requisitos para la prestación del servicio : septiembre 2007 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 184 "Campings y Ciudades de Vacaciones" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2007. -- 51 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece la calidad para la prestación del servicio, incluyendo aquellos referidos a las instalaciones y equipamiento, para los campings y ciudades de vacaciones

D.L. M-56228-2007

210701 STUR 6439

24. UNE-EN ISO 18513 : servicios turísticos : hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos : terminología (ISO 18513:2003) / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 167 Turismo cuya Secretaría desempeña FEHR. -- Madrid : AENOR, 2004. -- 28 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 18513 de octubre de 2003, que a su vez adopta íntegramente la Norma Internacional ISO 18513:2003

Esta norma define los términos utilizados en la industria turística en relación con los distintos tipos de alojamientos turístico y otros servicios relacionados

D.L. M-21696-2004

210701 STUR CT28/14

25. UNE 187004 : palacios de congresos : requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2008 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 "Gestión de servicios del entorno turístico" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 35 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir un palacio de congresos, en lo relativo a las instalaciones y equipamientos y a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio público de calidad.

D.L. M-58244:2008

210701 STUR CT28/4

26. UNE 188002 : estaciones de esquí y montaña: requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2006 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 188 "Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 35 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir una estación de esquí: servicios, instalaciones y equipamientos.

D.L. M-50139-2006

CD ST CT18/45

27. UNE 189001 : servicios turísticos de intermediación: requisitos para la prestación del servicio: noviembre 2006 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 189 "Servicios Turísticos de Intermediación" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 22 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos internos aplicables a las operaciones realizadas por las agencias de viajes para la prestación del servicio demandado por los clientes.

D.L. M-46709-2006

CD ST CT18/46

28. UNE 188001 Campos de golf : Requisitos para la prestación del servicio : febrero 2008. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 42 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Establece los requisitos que deben cumplir los campos de golf en cuanto a los servicios prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como sus instalaciones y equipamientos

D.L. M 11409-2008

210701 STUR 6441

29. UNE 187002 : espacios naturales protegidos : requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2008 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 "Gestión de servicios del entorno turístico" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 35 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir un espacio natural protegido en lo relativo a las instalaciones y equipamientos y a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio público de calidad.

D.L. M-58242:2008

210701 STUR CT28/2

30. UNE 186001 : Establecimientos balnearios : requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2007 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 186 "Establecimientos Balnearios" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2007. -- 126 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma ha sido anulada y sustituida por la UNE 186001:2009

Define y establece el proceso operativo para la gestión y los requisitos internos de los balnearios, de forma que se pueda comprobar y proporcionar las directrices para la selección de los métodos de medición correspondiente, así como su eficacia y adecuación. También se incluyen todos los establecimientos que realicen los tratamientos por cualquiera de las técnicas de tratamiento establecidas y que contemplan: baños, cura hidropónica, masaje bajo ducha, peloides, tratamientos respiratorios, chorros y duchas y estufa húmeda.

D.L. M 56228-2007

210701 STUR 6440

31. UNE 186001 : establecimientos balnearios : requisitos para la prestación del servicio= Medical spas: service provision requirements= Stations thermales: exigences du service / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 186 "Establecimientos y Servicios turísticos de Salud a través del Agua" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. -- 86 p. ; 30 cm

Define y establece el proceso operativo para la gestión y los requisitos internos de los balnearios, de forma que se pueda comprobar y proporcionar las directrices para la selección de los métodos de medición correspondiente, así como su eficacia y adecuación. Por lo tanto se aplica a aquellos establecimientos sanitarios autorizados que realicen los tratamientos por cualquiera de las técnicas de tratamiento establecidas y que contemplan entre otras: baños, cura hidropónica, peloides, tratamientos respiratorios, chorros, duchas, estufa húmeda, etc.

Esta norma anula y sustituye a la norma UNE 186001:2007

210701 STUR CT36/44

32. UNE 182001 : hoteles y apartamentos turísticos: requisitos para la prestación del servicio: junio 2008 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 182 "Hoteles y Apartamentos Turísticos" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 71 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma, que anula y sustituye a las Normas UNE 182001:2005 y 182001:2005 Erratum 2005, establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados al alojamiento: servicios, instalaciones y equipamientos

210701 STUR CT25/20

33. UNE 187003 : oficinas de información turística : requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2008 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 "Gestión de servicios del entorno turístico" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2008. -- 35 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir una oficina de información turística en lo relativo a las instalaciones y equipamientos y a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio público de calidad.

210701 STUR CT28/3

34. UNE 167012 : Hostelería: servicios de restauración: requisitos para la implantación de un sistema de autocontrol basado en los principios del APPCC = Hospitality services: catering services: requirements for the implementation of a self control system based on HACCP principles = Hôtellerie: services de restauration: exigences pour l'implémentation d'un système d'autocontrôle basé sur les principes HACCP / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 167 "Servicios de restauración" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2010. -- 48 p. ; 30 cm

Norma que establece los requisitos de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) para el control de los alimentos en establecimientos de todo tipo dedicados a la restauración

210701 STUR CT36/29

35. UNE 183001: alojamientos rurales: requisitos para la prestación del servicio= Rural accommodation: service requirements= Gites ruraux: exigences du service / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 183 "Alojamiento Rural" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. -- 38 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Datos tomados de la cubierta

En cubierta: diciembre 2009

Norma que establece los requisitos de idoneidad para ofrecer un buen servicio al cliente que deben ofrecer los alojamientos rurales en lo que respecta a su gestión, servicios prestados, instalaciones y equipamiento

Esta norma anula y sustituye a la norma UNE 183001:2006

D.L. M 52067-2009

210701 STUR CT36/41

36. UNE 185001: Establecimientos de tiempo compartido (aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico): requisitos para la prestación del servicio= Time-sharing tourism services: service provision requirements= Services touristiques en temps partagé: exigences du service / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 185 "Servicios Turísticos de Tiempo Compartido" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. -- 63 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Datos tomados de la cubierta

En cubierta: diciembre 2009

Norma que establece los requisitos de idoneidad para ofrecer un buen servicio al cliente que deben ofrecer los establecimientos de tiempo compartido en lo que respecta a su gestión, servicios prestados, instalaciones y equipamiento

D.L. M 51533-2009

210701 STUR CT36/40

37. UNE 187001 : playas: requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2008 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 "Gestión de servicios del entorno turístico" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2008.

-- 35 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir una playa : servicios, instalaciones y equipamientos.

D.L. M-58241:2008

210701 STUR CT28/1

38. UNE 187005: Convention bureaux: requisitos para la prestación del servicio = Convention bureaux: service provision requirements = Convention bureaux: exigences du service / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 187 "Gestión de Servicios del Entorno Turístico" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. -- 21 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Datos tomados de la cubierta

En cubierta: julio 2009

Norma que establece los mecanismos de gestión y prestación del servicio, así como las instalaciones y equipamiento necesarios para el idóneo funcionamiento de un convention bureau, es decir, del organismo que tiene como objetivo posicionar a su ciudad, región o país en el mercado como lugar para atraer y celebrar reuniones de todo tipo

D.L. M 29487-2009

210701 STUR CT36/38

39. UNE 187007 : patronatos de turismo : requisitos para la gestión interna y prestación del servicio / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 Gestión de servicios del entorno turístico cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2010. -- 34 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

El objeto y campo de aplicación de esta norma UNE es establecer los requisitos que deben cumplir los patronatos de turismo en cuanto a la gestión interna y prestación de servicios cuya finalidad es el desarrollo del turismo local.

D.L. M 10769-2010

40. UNE 188003: turismo activo: requisitos para la prestación del servicio= Adventure tourism: service provision requirements= Tourisme d'aventure: exigences du service / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 188 "Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. -- 32 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Datos tomados de la cubierta

En cubierta: diciembre 2009

Norma dirigida a las empresas de turismo activo cuya finalidad es la prestación de servicios relacionados con la realización de actividades deportivas o de naturaleza con fines eminentemente recreativos. Establece los requisitos de idoneidad para ofrecer un buen servicio al cliente que deben cumplir dichas empresas en lo que respecta a su gestión, servicios prestados, instalaciones y equipamiento. No incluye la normalización de actividades de buceo recreativo

D.L. M 50245-2009

210701 STUR CT36/42

41. UNE 188004: Servicios turísticos en instalaciones náutico deportivas = Tourism services on nautical sport facilities= Services touristiques dans les installations sportives nautiques / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 188 "Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. -- 60 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Datos tomados de la cubierta

En cubierta: diciembre 2009

Norma que tiene por objeto definir, establecer y gestionar por procesos los requisitos relativos a la prestación de los servicios turísticos en instalaciones náutico deportivas que, además de gestionar las estancias de embarcaciones, desarrollen actividades complementarias náuticas de trascendencia social y/o deportiva

D.L. M 51534-2009

210701 STUR CT36/43

42. UNE 188005: Ocio nocturno: requisitos de los establecimientos de ocio para la prestación del servicio = Night leisure: service provision requirements for leisure businesses = Loisirs: exigences du service des établissements de loisir / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 188 "Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2009. - 38 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Datos tomados de la cubierta

En cubierta: diciembre 2009

Norma que establece los requisitos básicos que deben cumplir los establecimientos públicos e instalaciones de ocio que ofrecen con finalidad recreativa, al menos, la consumición de bebida y la ambientación musical, independientemente del horario en el que se lleven a cabo, y excluyendo a los establecimientos cuya actividad principal es la consumición de comida y bebida o la organización de espectáculos

D.L. M 50246-2009

210701 STUR CT36/39

43. UNE-EN 13809 :Servicios turísticos. Agencias de viaje y turoperadores: Terminología: octubre 2003 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 167 Turismo cuya Secretaria desempeña FEHR. -- Madrid : AENOR, 2003. - 19 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 13809 de marzo de 2003.

Esta norma europea proporciona términos utilizados para describir equipamientos y servicios ofrecidos por los servicios turísticos

D.L. M-45453-2003

210701 STUR CT28/17

44. UNE-EN ISO 14001 : sistemas de gestión ambiental: requisitos con orientación para su uso (ISO 14001:2004): noviembre 2004 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 150

"Gestión Medioambiental" cuya Secretaría desempeña AENOR. -- Madrid : AENOR, 2004

34 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos

D.L. M-48389-2004

210701 STUR CT21/15

45. UNE 170001-1: Accesibilidad universal. Parte 1, Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno = Universal accessibility. Part 1, MGLC criteria to facilitate accessibility to the environment = Accessibilité universale. Partie 1, Critères DALCO pour faciliter l'accessibilité a l'environnement / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 170 "Necesidades y Adecuaciones para Personas con Discapacidad" cuya Secretaría desempeña AENOR. -- Madrid : AENOR, D.L. 2007

15 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Norma que con el objetivo de establecer que el entorno de una organización sea universalmente accesible describe los criterios a tener en cuenta para que las actividades de deambulación, aprehensión, localización y comunicación (DALCO) puedan ser realizadas por todas las personas con independencia de su discapacidad

D.L. M 55454-2007

210701 STUR CT36/30

46. UNE 170001-2: Accesibilidad universal. Parte 2, Sistema de gestión de la accesibilidad= Universal accessibility. Part 2, Accessibility management system = Accessibilité universale. Partie 2, Système de gestion de l'accessibilité / esta norma ha sido elaborado por el comité técnico AEN/CTN 170 "Necesidades y Adecuaciones para Personas con Discapacidad" cuya Secretaría desempeña AENOR. -- Madrid : AENOR, D.L. 2007

12 p. ; 30 cm

En cubierta: Norma española

Norma que establece los requisitos de un sistema de gestión con el objetivo de mejorar el entorno de una organización para que sea universalmente accesible, tanto a personas discapacitadas como a las que no lo son

D.L. M 55455-2007

210701 STUR CT36/31

47. UNE 175001-1 : Calidad de servicio para el pequeño comercio: parte 1: Requisitos generales / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 175 " Comercio Minorista" cuya Secretaría desempeña AENOR. -- Madrid : AENOR, 2004

18 p. ; 30 cm. -- (Norma Española)

Exposición del esquema de los objetivos que persigue la norma UNE, así como los requisitos y los pasos a seguir en el proceso de implantación de un servicio de calidad en el comercio minorista .

D.L. M 51488:2004

210701 SCOM CCC4/48



PLANIFICACIÓN

1. Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 : la nueva estrategia. --

Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, mayo de 2006. -- 56 p. ; 22 cm

Este documento, con carácter de resumen ejecutivo, presenta las líneas generales y programas de actuación previstos por el Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008. La misión del Plan es mejorar la calidad de los servicios turísticos tanto en empresas como en servicios públicos con el objeto de contribuir a aumentar los índices de satisfacción de los turistas que consumen Andalucía como destino turístico y, en consecuencia, mantener o mejorar su posicionamiento de liderazgo en el panorama turístico nacional e internacional.

D.L. SE-2716-06

CD ST 5140

CD ST 5141

CD ST 5142

2. Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 [Recurso electrónico]: la nueva estrategia. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, mayo de 2006. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 12 cm

Este documento, con carácter de resumen ejecutivo, presenta las líneas generales y programas de actuación previstos por el Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008. La misión del Plan es mejorar la calidad de los servicios turísticos tanto en empresas como en servicios públicos con el objeto de contribuir a aumentar los índices de satisfacción de los turistas que consumen Andalucía como destino turístico y, en consecuencia, mantener o mejorar su posicionamiento de liderazgo en el panorama turístico nacional e internacional.

D.L. SE-4552-06

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/20638.pdf>

CD ST CD T00161

CD ST CD T00162

CD ST CD T00163

3. Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000-2006: PICTE 2000/ elaboración y coordinación D.G. de Turismo. -- Madrid : Ministerio de Economía y Hacienda , Centro de Publicaciones y Documentación, 1999. -- 100 p. ; 30 cm.

Aprobado por el Consejo de Ministros del 3 de diciembre de 2000, con el objetivo de mejorar la calidad del sector turístico español a través de la cooperación entre todos los agentes públicos y privados, y prorrogada su vigencia por un año hasta la aprobación de un nuevo plan.

D.L. M-47970-1999. -- ISBN 84-476-0417-9

CD ST 1736

4. II Plan de Calidad Turística de Andalucía

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/XlysE>

5. Los planes de excelencia y dinamización turística (PEDT), un instrumento de cooperación a favor del desarrollo turístico / Fernando Almeida García, Miquel Coll López, Pere J. Brunet Estarellas, Obdulia Monteserín Abella
Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, ISSN 0212-9426, N°. 39, 2005, págs. 201-226

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/6ugsU>

6. La política de calidad en los destinos turísticos en España: el ejemplo del Plan de Excelencia Turística en el Valle de Tena / Raúl Lardiés Bosque

En: Cuadernos geográficos de la Universidad de Granada, ISSN 0210-5462, N° 34, 2004, págs. 179-188

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/GaXBk>

7. Plan director para la integración turístico-comercial de la red de CCAs de Andalucía y de los productos turísticos de la región / Carlos Bejarano González, Almudena Benítez Fernández, Ramón Bullón Guirao, Inmaculada Mercado Alonso, Bella Belmonte

En: III jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2010)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIIjorna/III_jorna.pdf

8. Córdoba: Plan de excelencia turística : memoria. -- Córdoba : Consorcio de Turismo de Córdoba. Oficina del Plan de Excelencia Turística de Córdoba, D.L. 2009. -- 86 p. : il. col. ; 30 cm

El plan de Excelencia Turística de Córdoba nace con una serie de objetivos para la mejora y desarrollo del turismo de esta ciudad de acuerdo con las conclusiones recogidas en el estudio previo elaborado por el Ayuntamiento de Córdoba en colaboración con el sector empresarial que sirvió de base a la elaboración de dicho Plan.

Patrocinado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

D.L. CO-859-2009

210701 STUR CT34/52

9. Córdoba: Plan de excelencia turística [Recurso electrónico]: memoria. -- Córdoba : Consorcio de Turismo de Córdoba. Oficina del Plan de Excelencia Turística de Córdoba, 2009. -- 1 disco (CD-ROM) : col. ; 12 cm

El plan de Excelencia Turística de Córdoba nace con una serie de objetivos para la mejora y desarrollo del turismo de esta ciudad de acuerdo con la conclusiones recogidas en el estudio previo elaborado por el Ayuntamiento de Córdoba en colaboración con el sector empresarial que sirvió de base a la elaboración de dicho Plan.

Patrocinado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

210701 STUR CD T00424

10. Plan de excelencia turística de Marbella [Literatura gris]: avance / Dirección General de Planificación y Ordenación Turística. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Dirección General de Planificación y Ordenación Turística, julio de 2006. -- [17 h.] ; 21 cm

Presenta un análisis de los puntos fuertes y débiles del destino turístico Marbella y se enuncian las estrategias a seguir para conseguir el posicionamiento de la ciudad como destino turístico de calidad. Se aporta información sobre las características del turista de Marbella y sobre otros datos del municipio como paso previo a la elaboración del plan

210701 STUR CT21/49

11. Planes de Dinamización y Excelencia Turística versus Municipios Turísticos : problemática, similitudes y diferencias esenciales / Alejandro Román Márquez

Estudio y análisis de estos planes, utilizados por la Administración pública para mitigar los principales problemas de los municipios turísticos españoles.

Papers de turisme. -- Valencia : Agència Valenciana del Turisme, 1989-. ISSN 0214-8201. -- Núm. 49-50 (2011), p. 25-43

12. Planes de excelencia y dinamización turística

Análisis de las experiencias desarrolladas en Andalucía con los Planes de Excelencia y Dinamización Turística (PEDT)

Redes de cooperación y nuevas formas de gobernanza en Andalucía : una aproximación inicial. -- Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Gobernación, Dirección General de Administración Local, 2007. -- P. 141-146

13. Sierra de las Nieves : destino europeo por excelencia

El Plan de Dinamización de la Sierra de las Nieves consolida a la comarca como destino turístico tras haber sido premiada como Destino Europeo de Excelencia dentro del Programa EDEN 2007-2008 de la Comisión Europea

Agenda de la empresa andaluza. -- Sevilla : Grupo Allivesver, 1997. -- Núm. 125 (jul.-ago 2008), p. 100-101

14. De la competitividad a la calidad : una apuesta por el turismo sostenible / M^a Isabel Jáimez Gago

Recorrido por las acciones de fomento del turismo llevadas a cabo por la Administración en pro de la economía: Plan FUTURES, Plan PICTE, Ley General del Turismo de Andalucía, y las más actuales, que denotan el cambio de dirección hacia un turismo de calidad y sostenible: Plan General de Turismo Sostenible de Andalucía, Plan de Calidad Turística, Plan Qualifica y la excelencia en los campos de golf.

Administración de Andalucía: revista andaluza de administración pública. -- Sevilla : Servicio de Publicaciones y BOJA, 1990. ISSN 1130-376X. -- N. 71/72 (julio-diciembre 2008), p. 189-228

15. Incrementar la promoción para luchar contra la crisis

Artículo que recoge los planes de las distintas Administraciones españolas para atraer la demanda turística internacional, con el objetivo de paliar las consecuencias de la situación económica. Ponen en marcha estrategias basadas en la promoción, el marketing on line, la publicidad y la cooperación.

Preferente : revista de turismo y transporte. -- Madrid : Grupo Taramay, 1995. -- Año XVIII, núm. 210 (noviembre 2008), p. 10

16. Plan de Calidad Turística de Andalucía 2010-2012. -- 1ª ed. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2010. -- 1 v. troquelado : il. col. ; 17 x 25 cm

Folleto que nos da a conocer las líneas esenciales en las que se basa el II Plan de Calidad Turística de Andalucía (excelencia, innovación, responsabilidad y sostenibilidad). Su objetivo es impulsar un nuevo modelo de gestión y crecimiento de destinos y empresas junto con la inversión en el conocimiento de los trabajadores del sector turístico.

210701 STUR CT36/20

210701 STUR CT36/21

210701 STUR CT36/22

17. El Plan de Calidad Turística de Andalucía : una iniciativa participada por más de 11.000 internautas. -- [Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte], [2010]. -- [4] p. : il. col.

Más de 11.000 ciudadanos y ciudadanas, turistas y profesionales del sector del turismo han participado ya en la encuesta de opinión que ha puesto en marcha la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. Dada la alta e inédita participación, gracias sobre todo al potencial de las redes sociales, la Consejería ha decidido ampliar el plazo de la campaña para que más ciudadanos y ciudadanas, turistas y profesionales puedan participar cumplimentando las encuestas hasta el 15 de noviembre de 2010.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/143313271.pdf>

18. Plan de Calidad Turística Española : antecedentes, desarrollo y puesta en marcha / Amparo Navarro de Vega

Este artículo presenta una visión de la génesis y desarrollo del PCTE, así como la metodología seguida en las distintas fases y actuaciones que lo componen

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 139 (1999), p. 5-13

19. Plan Estratégico del Turismo Español Horizonte 2020 / Gonzalo Fuentes

Opinión del secretario de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO. sobre el Plan Estratégico en que se va a fomentar el turismo sostenible y la adaptación de turistas y empresarios a las nuevas tecnologías

Andalucía Única: revista de información turística. -- Málaga : Gestión Directa, 2001. -- N. 72 (septiembre 2007) p. 36-37

20. El Plan Territorial Insular de Menorca : un instrumento para un modelo turístico de calidad / Joana María Barceló Martí

Artículo sobre el plan territorial de Menorca a partir del compromiso de sostenibilidad y solidaridad con las generaciones futuras

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 172-173 (2007), p. 219-224



PÁGINAS WEB

Webs de Instituciones y Proyectos Relacionados con la Calidad

1. Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión

Web de este centro que tiene como misión conseguir que las empresas e instituciones de Andalucía conozcan y apliquen modelos y herramientas de gestión que les permita mejorar sus resultados de forma sostenible y socialmente responsable

<http://www.iat.es/excelencia/html/home.asp>

2. Centro para la Promoción de la Logística en Andalucía (CPLA)

CPLA es una iniciativa conjunta de la Fundación Instituto Andaluz de Tecnología (IAT) y del Grupo de Ingeniería de Organización de la Universidad de Sevilla, con la misión de "aumentar la capacidad competitiva de las empresas y profesionales, propiciando la adopción de sistemas logísticos que aumenten la eficacia y eficiencia en la cadena de suministros"

<http://www.cpla.es/>

3. Centro para la Gestión del Valor (CGV)

Organismo para la certificación de personas en Gestión del Valor vinculado al Instituto Andaluz de Tecnología (IAT)

<http://www.innovalor.org/>

4. Asociación de Centros de Excelencia

Web de la Asociación de Centros Promotores de la Excelencia, pertenecientes a toda España, cuyo principal objetivo es el de unir los esfuerzos que se están realizando en diferentes Comunidades Autónomas, para potenciar, de forma conjunta y coordinada entre sus asociados, el desarrollo de la cultura de la calidad, la innovación y la excelencia en la gestión empresarial de nuestro país

www.centrosdeexcelencia.com

5. Asociación Española para la Calidad

Web de esta entidad privada sin ánimo de lucro, fundada en 1961, cuya finalidad es fomentar y apoyar la competitividad de las empresas y organizaciones españolas, promoviendo la cultura de calidad y el desarrollo sostenible, reflejados en su Misión y Visión

www.aec.es

6. Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)

Web de esta entidad privada sin ánimo de lucro que coordina y gestiona las normas técnicas y certificaciones en España

<http://www.aenor.es/>

7. Club de Excelencia en Gestión

Web de esta asociación privada y sin ánimo de lucro, integrado por importantes empresas españolas, que tiene como misión acelerar la transformación de las organizaciones para que compitan y se desarrollen en una economía global, identificando nuevas vías, intercambiando prácticas e introduciendo modelos de gestión

<http://www.clubexcelencia.org/>

8. EFQM

Web del modelo de gestión de calidad EFQM

<http://www.efqm.org/>

9. FUNDIBEQ

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad

<http://www.fundibeq.org/>

10. ISO (International Organization for Standardization)

Web del mayor desarrollador y editor de normas internacionales del mundo

<http://www.iso.org/>

11. Banco de buenas prácticas del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos (Junta de Andalucía)

Web en la que ofrece información sobre las buenas prácticas llevadas a cabo en las administraciones andaluzas premiadas por la Junta de Andalucía

<http://bit.ly/l6TZpQ>

Webs de Instituciones y Proyectos Relacionados con la Calidad Turística

11. Andalucía destino calidad

Web institucional de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte que pretende dar a conocer las estrategias adoptadas para fomentar y alcanzar un turismo de calidad en la comunidad.

<http://www.andaluciadestinocalidad.es/>

12. Calidadturistica.es

Web de información sobre la marca Q de calidad turística española

<http://www.calidadturistica.es/>

13. Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor

Web de Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC), asociación que desarrolla los programas de Fee (Bandera Azul, Ecoescuelas, etc.) en España, programas apoyados sobre criterios de desarrollo sostenible, información y educación ambiental, en ámbitos como playas, puertos y centros educativos.

<http://www.adeac.es/>

14. Foundation for Environmental Education (FEE)

Web de esta fundación no gubernamental que promueve el desarrollo sostenible a través de la educación ambiental

<http://www.fee-international.org/enb>

15. Instituto para la Calidad Turística Española

Web del Instituto, entidad de certificación de sistemas de calidad especialmente creados para empresas turísticas. Es un organismo español, privado, independiente y sin ánimo de lucro

<http://www.icte.es/>

16. Asociación para la Calidad del Turismo Rural (ACTR)

Web de la Asociación que engloba a asociaciones territoriales de turismo rural, con el objetivo de desarrollar y consolidar el Sistema de calidad turística para las casas rurales

<http://www.calidadturismorural.es/>

17. Asociación Madrileña de Empresarios por la Calidad del Ocio (ECO)

Web de la asociación que aglutina a empresarios del sector hotelero y de establecimientos de ocio nocturno de la Comunidad de Madrid

<http://www.ecomadrid.com/>

18. Proyecto Anfitriones del Turismo

Web del Proyecto que a nivel estatal pretende mejorar la calidad de las empresas y los destinos turísticos para satisfacer de forma correcta las expectativas del turista más exigente

<http://www.anfitrioneturismo.es/>

19. Programa Cultura del Detalle

Web del Programa que pretende fomentar la calidad percibida por el turista mediante la mejora de la atención al cliente

<http://www.cultura-detalle.es/>

20. Programa Destino en Detalle

Programa que busca mejorar la calidad percibida por el cliente desde el punto de vista del destino

<http://www.destino-detalle.es/>

21. Hotels Quality

Es una plataforma web que proporciona al hotel la recogida de la opinión de sus clientes de manera ágil y eficiente, proporcionándole informes web de resultados, comparados con su competencia más directa

<http://www.hotels-quality.com/Website/index.php?lang=es>

22. Calidad Turística Hoy

Web de noticias sobre calidad turística editado por el ICTE

<http://www.calidadturistica hoy.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio>

23. Proyecto Optimiza

Iniciativa andaluza que facilita a las empresas formación en el Modelo EFQM, un diagnóstico de su gestión (identificación de puntos fuertes, áreas de mejora y puntuación en la escala EFQM) y una Memoria de Actividades y Resultados estructurada según el Modelo EFQM,

http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/noticia/lanzamiento_optimiza.pdf

24. Programa Qualitur

Web de este programa, promovido por la Generalitat Valenciana, que tiene como objetivo la potenciación de la excelencia de los destinos, recursos, servicios y empresas turísticas de esta comunidad autónoma.

<http://www.qualitur.gva.es/>



BIBLIOGRAFÍA

1. Algunas acciones públicas para fomentar un turismo sostenible de calidad en la Comunidad Valenciana [Recurso electrónico]/ Lourdes Canós Darós y Francisca Ramón Fernández

En: *Medio ambiente y derecho* [Recurso electrónico]: revista electrónica de derecho ambiental. -- Universidad de Sevilla. Proyecto de Investigación SEC 2001-3160 "Régimen jurídico de los recursos naturales", 1997-. ISSN 1576-3196. -- N. 14-15. (dic. 2006)

Acceso al texto completo:

http://www.cica.es/aliens/gimadus/14-15/10_lcanos-framon.htm

2. Análisis de las expectativas de la oferta y la demanda relativas a la calidad del servicio en zonas turísticas de interior: implicaciones de gestión/ Félix-Angel Grande Torraleja, Manuel Carlos Valejo Martos y Domingo Moya Puertas

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid : Turespaña, 1963. -- Núm. 154 (2002), p. 79-112

3. Análisis sociológico de la calidad de turismo rural en Andalucía [Literatura gris]: **como impulsor del desarrollo local**/ Luis Pérez García. -- [Granada: Universidad, 2001]. -- 407 p.; 30 cm

Tesis que analiza el turismo rural en Andalucía como actividad emergente y motor de la economía local, con objeto de potenciar y generar un marco de actuación por parte de las administraciones y conseguir potenciar la labor de los agentes de desarrollo local, que se están convirtiendo en una de las figuras más importantes para el desarrollo de las zonas rurales. Se analizan datos concretos y actualizados de los aspectos relacionados con la oferta y la demanda y se compara la política andaluza con otras políticas que se desarrollan en otras comunidades autónomas.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/11758.pdf>

CD ST CET-71/1

4. Andalucía calidad [Video]. -- Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2005. -- 1 disco compacto (DVD): son. ; 12 cm

Video promocional de los proyectos en materia de calidad turística que lleva acabo la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, presentados en tres líneas de actuación, como son: el Plan de Calidad en Turismo, el Plan de Comunicación y Concienciación y la seguridad de la calidad de los servicios turísticos ofertados.

CD ST CD T00089

CD ST CD T00126

5. Andalucía contará en un año con un millar de certificaciones de calidad turística/ por David Marcado

Andalucía tiene ya 723 certificaciones y prevé llegar a las 1000 en un año. El artículo se centra en los datos ofrecidos por el Consejero de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta en la reunión de la Oficina de Calidad y en la que anunció que la Comunidad será sede de la reunión anual del Comité Técnico ISO 228 y el Programa Paraguas "Eureka Tourism" de I+D+I.

En: *Andalucía Única: revista de información turística*. -- Málaga: Gestión Directa, 2001. -- N. 70 (junio 2007), p. 51

6. La aportación del municipio hacia un modelo turístico de calidad: borrador de la propuesta sobre el "Papel del municipio en el proceso de desarrollo turístico". -- 8 p.; 30 cm

En: *Turismo andaluz: posición ante el debate/* Congreso Nacional de Turismo, Madrid, 25-26 noviembre 1997 . -- [Marbella] : Turismo Andaluz, S.A., D.L. 1998. -- P. 87-94

7. Calidad, satisfacción y fidelidad en el turismo rural: un análisis hispano-portugués/ Sandra María Correia Loureiro, Francisco Javier Miranda González

Reportaje sobre el análisis de la relación entre la imagen de un alojamiento de turismo rural y la lealtad del cliente a dicho alojamiento. Se realiza un estudio exploratorio entre los turistas rurales de dos regiones fronterizas de España y Portugal.

En: *Papers de turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. ISSN 0214-8201. -- Núm. 40(2006), p. 49-65

8. Calidad del servicio en el sector turístico/ José-Ángel Miguel Dávila. -- A Coruña: Netbiblo, 2002. -- 240 p.; 24 cm

D. L. SE-3690-2002. -- ISBN 84-9745-020-5

CD ST 2967

9. Calidad: el reto inacabado/ texto, José María Triper

Análisis de la necesidad de un replanteamiento del modelo turístico español, orientado hacia la calidad y no al bajo coste.

En: *Moneda única: la revista económica de negocio internacional*. -- Madrid: Euroempresa Editorial, 2001. -- Año, VI, n. 60 (dic. 2006), p. 82-83

10. La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa/ M^a Dolores Ponce Sánchez. -- [15] p.; 24 cm

Artículo que analiza como la preocupación ambiental y las exigencias de calidad al respecto se han convertido en un valor global de cualquier destino turístico, independientemente del perfil socioeconómico de su demanda.

En: *Cuadernos de turismo*. -- Murcia: Universidad, 1998. -- Núm. 13 (2004), p. 91-105

Acceso al texto completo:

<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n13/05-calidad.pdf>

11. La calidad ambiental de los destinos turísticos urbanos/ David Blanquer. -- [54] p.; 24 cm

En: *Turismo cultural y urbano: 6º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2004. -- p. 525-580

12. La calidad como base del desarrollo de las empresas turísticas/ Eduardo Jarén Ceballos. -- [1] p.; 30 cm

Propone modelos de sistemas de gestión de la calidad para la planificación, innovación y mejora de empresas turísticas.

En: *Aehcos Magazine: Costa del Sol*. -- Málaga: Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol, 1997. -- Núm. 40 (verano 2005), p. 52

13. La calidad como herramienta de gestión del turismo cultural [Recurso electrónico] / Juan Fco. Castro León

En: *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*. -- [Tenerife]: Universidad de La Laguna, 2003. -- Vol. 3 (2005), n. 1, p.143-148

Acceso al texto completo:

<http://www.pasosonline.org/Publicados/3105/PS100105.pdf>

14. La calidad de los destinos turísticos/ Javier Baselga Lej. -- [4] p. ; 30 cm

En: *Andalucía geográfica: boletín de la Asociación de Geógrafos Profesionales de Andalucía*. -- Sevilla: AGPA, 1999. -- Núm. 6, (mayo 2000), p. 25-28

15. Calidad de servicio en hoteles de sol y playa/ Esther García Buades. -- Madrid: Síntesis, 2001. -- 142 p. ; 23 cm. -- (Gestión turística)

D.L. M-25478/2001. -- ISBN 84-7738-891-1

CD ST 2217

CD ST 2778

16. La calidad de servicio en la hostelería de Cantabria: un análisis por zonas/ María Concepción López Fernández y Ana María Serrano Bedia. -- [10] p.; 24 cm

En: *Nuevas tendencias de ocio y turismo: su especial problemática en destinos singulares : VI Congreso AECIT*. -- [S.I.]: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D.L. 2002. -- p. 199-208. ISBN 84-922582-5-8

17. Calidad de servicio en la industria turística/ Ana María Díaz Martín, Ana María González Fernández

En: *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales* / Luis Valdés Peláez y Agustín V. Ruiz Vega (coordinadores). -- Oviedo: Universidad de Oviedo, 1996. -- Capítulo 8, p.151-173

18. Calidad de servicio en las agencias de viajes online/ Ramón Barrera Barrera

En: *Patrimonio, desarrollo rural y turismo en el s. XXI*. -- Osuna: Escuela Universitaria Francisco Maldonado de Osuna, 2004. -- V. II, p. 234-244

19. Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería [Literatura gris]/ Novasoft. -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2005]. -- 59 p. -- (FORETUR, Formación para profesionales del sector turístico)

Manual del curso ejecutado en el Proyecto FORETUR y correspondiente a la Orden de Subvenciones de 20 de Junio de 2005.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>

20. La calidad del equipamiento turístico/ María de los Ángeles González Cobrero

En: *PH: boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*. -- Sevilla. ISSN 1136-1867. -- N° 36 (2001), p.170-175

21. Calidad del servicio a través del e-mail en los establecimientos alojativos de Lanzarote/ Nareida Cañado Caparrós, Noelia Ramón Pérez

En este estudio se pretende analizar el nivel de calidad en las respuestas al cliente a través de e-mail desde el departamento de reservas de los diferentes establecimientos alojativos de Lanzarote, así como conocer el índice de respuesta de los mismos.

En: *Turitec 2006: VI Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2006. -- p. 243-257

Acceso al texto completo:

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L17calidaddelservicioemail.pdf>

22. Calidad del servicio y competitividad turística: importancia de los recursos humanos/ Juan Antonio Campos Soria, José Luis Sánchez Ollero

En: *Memoria del IV Congreso Andaluz de Turismo*. -- Jaén: Concierto de Cámaras de Comercio de Andalucía, 2002. -- P. 497-511

23. La calidad del turismo desde la perspectiva de la Administración Pública : VIII Semana Europea de la Calidad/ Carlos Sanz Domínguez. -- Sevilla: Ediciones Digital @tres, 2003. -- 138 p.; 21 cm

CD ST 3694

CD ST 4003

CD ST 4017

24. La calidad del turismo en la legislación turística: en particular el caso de Andalucía/ Carlos San Domínguez

En: *La calidad integral del turismo*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2003. -- P. 341-357

25. La calidad en el sector turístico/ Andrés Senlle, Orlando Bravo. -- Barcelona: Gestión 2000, 1997. -- 108 p.: il. ; 23 cm. -- (ISO 9000 en la práctica)

D.L. B 2669-1997. -- ISBN 84-8088-154-2

CD ST 724

26. La calidad en el turismo español [Literatura gris]: **balance y prospectiva de la investigación**/ César Camisón Zornoza y Vicente M. Monfort Mir. -- [S.l.] : [s.n.], [1996?]. -- 47 p.; 30 cm

CD ST 1398
CD ST 1572
CD ST 1573

27. La calidad en las agencias de viaje ante el reto de la innovación tecnológica/ Cristina Esteban Alberdi, Luis Rubio Andrada

Las agencias de viajes en España están asistiendo a una reestructuración del sector y a un cambio en sus actividades tradicionales. Para afrontar estos cambios deben desarrollar e implantar nuevas estrategias basadas en la calidad del servicio prestado. Para lograrlo, se propone un modelo basado en cuatro líneas de actuación que son la mejora de la formación de los agentes, el conocimiento de las características de su demanda, la adecuación a dicha demanda a través de productos diferenciados para cada segmento o cliente y el aseguramiento de un servicio de calidad en el destino final. Para la implantación de este modelo, el uso de las nuevas tecnologías se hace imprescindible.

En: *Investigaciones en I+D+I en el sector turismo*.-- Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 2002. -- P. 37-41

28. La calidad en las empresas turísticas/ Inmaculada Martín Rojo. -- [13] p.; 25 cm

En: *La actividad turística española en 2003*. -- Castellón: AECIT; Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces , 2004. -- p. [169]-181

29. La calidad en las empresas turísticas/ Inmaculada Martín Rojo. -- [10 p.]; 24 cm

Se exponen una serie de conceptos generales sobre la problemática de la calidad y las certificaciones vigentes y a continuación se presenta la situación materia de certificación de calidad del tejido empresarial español 2005 y se ofrece un estudio comparativo con respecto a los años anteriores. Asimismo, desde un planteamiento integral que englobe al sector privado y al público, se mencionan los distintos Programas de Incentivos para la Calidad por Comunidades Autónoma vigentes en el 2005.

En: *La actividad turística española 2005 (edición 2006)*. -- Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces; Castellón: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D. L. 2006. ISBN 84-8004-798-4. -- p. 205-216

30. La calidad en los servicios de intermediación turística, una aplicación empírica a las agencias de viajes de la comunidad de Madrid para el segmento de los viajes de ocio/ Cristina Esteban Alberdi; director, José Miguel Rodríguez Antón. -- Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, Departamento de Contabilidad y Organización de Empresas, 2002. -- 251, [36] p.; 32 cm

Tesis Universidad Autónoma de Madrid, Departamento de Contabilidad y Organización de Empresas, Madrid 2002.

Análisis del sector de la intermediación turística minorista en España y Revisión de las principales investigaciones de materia de calidad en los servicios y las principales escalas de medición utilizadas para proponer una nueva escala de medición en lo que se relacionan elementos intangibles presentes en la prestación del servicio y la diferenciación percibida, por el cliente, en dicho servicio. Aplicación de la escala a una muestra no probabilística y presentación de los resultados obtenidos.

CD ST 4642

31. La calidad integral del turismo/ V Congreso Universidad y Empresa; director, David Blanquer. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2003. -- 533 p.; 24 cm

D.L. V-603-2003. -- ISBN 84-8442-764-1

CD ST 2984

CD ST 2988

32. Calidad objetiva y su relación con la formación y la satisfacción del empresario [Recurso electrónico]: **el caso de los alojamientos rurales españoles/** Rosa María Hernández Maestro, Pablo A. Muñoz Gallego, Libia Santos Requejo. -- [S.l. : s.n., 2006]

En esta investigación se analiza la influencia de la formación y la satisfacción del encargado de un establecimiento de turismo rural sobre la calidad objetiva de dicho establecimiento. Los resultados revelan que la formación, tanto específica como no específica, y la satisfacción determinan un diseño de la oferta orientado hacia la calidad de servicio. El tipo de oferta se mide mediante indicadores objetivos elaborados a partir de un amplio proceso que incluye una revisión de la literatura sobre calidad percibida, así como entrevistas en profundidad y evaluación posterior por parte de expertos del sector.

Acceso al texto completo:

<http://hdl.handle.net/10366/75238>

33. Calidad total en las empresas turísticas/ César Ramírez Cavassa. -- Sevilla: Trillas, 2006. -- 118 p.; 23 cm. -- (Empresa y turismo)

D.L. SE-6634-2005. -- ISBN 84-665-5086-0

CD ST 5183

34. Calidad y autenticidad del turismo rural/ Ignasi Brunet Icart y Amado Alarcón Alarcón

En este artículo se exponen los resultados de una investigación sobre turismo rural en la que se analiza la implicación de los propietarios de las casas rurales en el mantenimiento del valor del territorio, del patrimonio y de los activos existentes de acuerdo con la capacidad de carga del destino turístico y que es imprescindible tanto para configurar una oferta sostenible como la experiencia buscada por los visitantes

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- Núm. 168 (2006), p. 99-122

35. Calidad y competitividad de la empresa turística [Literatura gris]: el estudio de la competitividad de la empresa turística/ César Camisón Zornoza. -- [Gijón] : [s.n], [1997]. -- 27 p. ; 32 cm

CD ST CT5/11

36. La calidad y el municipio / Violeta Matas, David Martín. -- [13] p.; 24 cm

En: *Nuevas tendencias de ocio y turismo: su especial problemática en destinos singulares: VI Congreso AECIT*. -- [S.I.]: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D.L. 2002. -- p. 57-69. ISBN 84-922582-5-8

37. La calidad y la innovación: ejes de la promoción de Andalucía en Fitur/ por I.M, R.G

Especial Fitur 2007 que destaca la presencia andaluza en la Feria Internacional del Turismo celebrada en Madrid.

En: *Andalucía única: revista de información turística*. -- Málaga: Gestión Directa, 2001. -- Año VII, n. 66 (feb. 2007), p.5-15

38. Calidad y satisfacción en el sector turístico/ Enrique Ortega Martínez, Giuseppe Loy Puddu. -- 28 p. ; 24 cm

En: *Investigación y estrategias turísticas*. -- Madrid: Thomson, 2003. -- p. 233-260. ISBN 84-9732-246-0

39. Calidad y turismo en espacios rurales: una aproximación desde la situación de la Comunidad Valenciana/ Víctor Yepes Piqueras

En: *Turismo en espacios rurales/ 8º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*; director, David Blanquer; comité científico, Enrique Bigné ... [et al.]. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2006. -- P. 79-98

40. Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración/ Jorge Puig-Durán Fresco. -- Madrid; Buenos Aires ; México : Díaz de Santos, 2006. -- 264 p.; 24 cm

D.L. M-13554-2006. -- ISBN 84-7978-749-X

CD ST 5608

41. El concepto de calidad en la cultura de organizaciones de servicios turísticos de la Comunidad Valenciana/ Isabel Martínez Martínez

En: *Papers de Turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. -- Núm. 29 (2001), p. 29-49

42. A conceptualization of the relationships between service quality and visitor satisfaction, and their links to destination selection/ Shu Tian-Cole, John L. Crompton

En: *Leisure studies*. -- London : E. & F.N. Spon Ltd., [1981-]. -- Vol. 22 (2003), n. 1, p. 65-80

43. Consecuencias de la presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la rentabilidad, calidad y recursos humanos de los hoteles de la provincia de Alicante/ Claver cortés, E. .. [Et al]. -- [18] p.; 24 cm

En: *Turitec 2004: V Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Universidad de Málaga, Escuela Universitaria de Turismo, 2004. -- p. 53-70

Acceso al texto completo:

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2004/5.pdf>

44. Los costes totales de la calidad: un estudio en la empresa hotelera/ César Camisón, Vicente Roca. -- Madrid: Civitas, 1997. -- 242 p.; 24 cm. -- (Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Estudios turísticos. Serie especial)

D.L. M-44090/1997. -- ISBN 84-470-1000-7

CD ST 2109

45. Desarrollo hotelero en la costa: el eterno conflicto entre cantidad y calidad/ artículo elaborado por, Javier Bolaños...[et al.]

El artículo analiza el crecimiento en las zonas costeras nacionales, constatando la desigualdad en el planteamiento y, sobre todo, en el desarrollo.

En: *Editur: semanario profesional del turismo*. -- Barcelona: Ediciones Turísticas, 1960. -- Núm. 2238 (enero 2003), p. 32-37

46. Directorio de establecimientos certificados.... -- Barcelona: Editur, 2004-. -- v.; 20 cm

También en inglés, francés y alemán

Disponible: 2004- 2005

Este directorio de establecimientos certificados con la marca Q de Calidad Turística Española se dirige al consumidor final como una eficaz herramienta de consulta para conocer el grado actual de implantación de la marca en prestadores de servicios turísticos en cada una de las diecisiete Comunidades Autónomas del país. Brinda a sus usuarios una relación de hoteles, apartamentos turísticos, restaurantes, campings, casas rurales, agencias de viajes, estaciones de esquí, convention bureaux, oficinas de información turística española y espacios naturales protegidos que hasta la fecha acreditan la marca Q.

CD DEP 537

47. El diseño del paisaje turístico [Recurso electrónico]: **proyectar y reparar en aras del turismo de calidad**/ Esteve Bardolet Janer

En: *Jornadas de Geografía del Turismo (3º. 1993. Palma de Mallorca). La formació, la rehabilitació i les noves modalitats turístiques* [Recurso electrónico]

48. Eficiencia de la implantación de sistemas de calidad: análisis de las empresas hoteleras/ Rubén Huertas García

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- N. 165 (2005), p. 33-55

49. Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías: estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio/ Cristina Esteban Alberdi, Luis Rubio Andrada. -- Madrid: Vision Net, D.L. 2006. -- 168 p.; 23 cm

Análisis del panorama de las agencias de viajes en España ante los nuevos retos que supone Internet y las nuevas tecnologías, mediante un modelo basado en la calidad, evaluada por el consumidor.

D.L. M-16725-2006. -- ISBN 84-9821-303-7

CD ST 5223

50. El enfoque de calidad en el turismo/ Cesar Camisón, J. Enrique Bigne. -- [17] p.; 22 cm

En: *¿España: un país turísticamente avanzado?: I Congreso de la Asociación de Expertos en Turismo*. -- Madrid: Instituto de Estudios Turísticos, 1995. -- p. 255-271. ISBN 84-8152-114-0

51. Establecimientos y espacios certificados: directorio. -- 1ª ed.. -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, D.L. 2007. -- 64 p.: fot. col.; 24 cm

Directorio de establecimientos y espacios andaluces con certificación en gestión de calidad (UNE EN-ISO 9001:2000 y Q: Marca de Calidad Turística Española) y en calidad ambiental (UNE EN-ISO 14001:2004, sistema EMAS, Bandera Azul y la marca Parque Natural de Andalucía).

D.L. SE-192-2007

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/24992.pdf>

CD ST 3372

CD ST 4068

CD ST 4142

52. Estudio sobre actuaciones que se deben acometer en la Costa del Sol occidental para la mejora de la calidad turística medioambiental [Literatura gris]/ Prointec, S.A. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo y Deporte, Dirección General de Planificación Turística, 1999. -- 3 vol. ; 30 cm.

Contiene: Diagnóstico.-- Programa de acción turístico-ambiental.-- Adendum de distribución de inversiones

CD ST 2049/1

CD ST 2049/2

CD ST 2049/3

53. Estudio sobre la calidad en el sector turismo [Literatura gris]. -- [Huelva: Grupo de Desarrollo Rural de la Costa Occidental de Huelva, Adricoh, 2006]. -- 39 p. ; 30 cm

Estudio elaborado a propósito de la celebración en Cartaya (Huelva) de las I Jornadas de Calidad Turística, analiza la oferta y la demanda turística española, andaluza y onubense, haciendo hincapié en los indicadores de turismo y en los retos futuros a los que se enfrenta el sector, incidiendo finalmente en la importancia de la calidad como herramienta estratégica.

CD ST 1273

54. Etiquetas de calidad en playas: nuevo marketing sobre espacios turísticos litorales maduros y artificializados/ Francesc Xavier Roig i Munar, Eulalia Comas Lamarca

Paralelamente a la concienciación de la sociedad sobre la importancia del medio ambiente viene surgiendo un auge en la implantación de sistemas de gestión ambiental en diferentes espacios turísticos, buscando nuevas figuras de gestión que pretenden justificar la calidad ambiental, en muchos casos perdida de antemano por una falta previa de gestión basada en criterios físicos y ambientales. Estas figuras, según los autores, nacen con fines de marketing turístico y a comentar su incidencia en las playas se dedica este artículo.

En: *Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación (9º. 2004. Zaragoza). Turismo y cambio territorial : ¿eclosión, aceleración, desbordamiento?.* -- Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2006. ISBN 84-7733-844-2. -- p. 593-602

55. Evaluación de la calidad de destinos turísticos: el caso de la Costa del Sol/ Carolina Otero, José María Otero

Este artículo resume la metodología y los resultados de un estudio realizado para evaluar la calidad de tres destinos turísticos maduros de la Costa del Sol.

En: *Turismo: los retos de un sector estratégico.* -- Madrid: Fundación de las Cajas de Ahorros, 2004. -- P. 236-248

56. Evaluación de la calidad de destinos turísticos mediante escalas de satisfacción con ponderaciones individuales: una aplicación a la Costa del Sol/ Antonio Fernández Morales, José M^a Otero Moreno y Carolina Otero Cordones

En esta comunicación se presenta uno de los primeros análisis de los resultados de un proyecto piloto para la evaluación de la calidad de los destinos turísticos de sol y playa de la Costa del Sol.

En: *La calidad integral del turismo.* -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2003. -- P. 325-340

57. La falta de personal cualificado lastra la calidad del servicio/ R.C... (et al.)

El déficit en formación del personal está lastrando la calidad del servicio que tiene, como problema base, la estacionalidad turística y la fuga de personal a otros servicios.

En: *Preferente: revista de turismo y transporte*. -- Madrid: Grupo Taramay, 1995. -- Núm. 193 (mayo 2007), p. 16

58. Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración/ Marco Juliá...[et al.]. -- Madrid...etc.: Pearson Educación, 2002.

-- 300 p.; 24 cm. -- (Turismo y Hostelería)

D.L. M.19138-2002. -- ISBN 84-205-3334-3

CD ST 2663**59. Gestión de la calidad de los procesos turísticos/ Mar Alonso Almeida, Lucía Barcos Redín, Juan Ignacio Martín Castilla.** -- Madrid: Síntesis, D.L. 2006. -- 334 p.; 23 cm. -- (Gestión turística)

Desarrolla los conocimientos mínimos que capacitan para adentrarse en la gestión de la calidad en la industria turística: calidad total, normas ISO y sectoriales del ICTE.

D.L. M-45797-2006. -- ISBN 84-9756-435-9

CD ST 1274**60. La gestión de la calidad en las empresas hoteleras/ Segundo Marín Fernández-Cabrera**

En: *Papers de Turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. -- Núm. 36 (2004), p. 75-93

61. La gestión de la calidad en un municipio turístico: Ponencias del IV Seminario del Foro Permanente Turismo y Municipio, celebrado en el Centro Internacional de Turismo de Andalucía (CINTA) entre los días 30 de noviembre y 4 de diciembre de 1998/ coordinador, Vicente Granados. -- 1ª ed. -- Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, D.L. 1999. -- 333 p. ; 24 cm (Publicaciones generales. Análisis del turismo; 2)

Ponencias dedicadas al marco del turismo desde la óptica del municipio y de la calidad: evaluación de la calidad, aspectos urbanísticos y medioambientales, turismo urbano, rutas temáticas, etc.

D.L. SE-2579-1999. -- ISBN 84-89225-16-8

CD ST 3970**62. La guía exclusiva de la calidad.** -- Madrid: Agrupación de Calidad Española, 2000. -- 308 p. ; 25 cm.

D.L. GU-531/2000. -- ISBN 84-607-1076-9

CD SG 1896

63. Guía informativa de las subvenciones en materia de implantación de sistemas de calidad: modalidad 5 de la orden (SCT). -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2006]. -- 11 p. ; 20 x 20 cm

Folleto que detalla la información necesaria para solicitar las ayudas destinadas a potenciar la implantación de sistemas de calidad en empresas y servicios turísticos andaluces, convocadas por la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (BOJA del 13 de diciembre de 2006).

CD ST CT18/32

64. Guía informativa de las subvenciones para la formación, fomento de la cultura de la calidad e investigación en materia de turismo: modalidad 6 de la orden (FFI). -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2006]. -- 15 p.; 20 x 20 cm

Folleto que detalla la información necesaria para solicitar las ayudas destinadas a potenciar la formación y cualificación de los profesionales, la sensibilización en la implantación de una cultura de la calidad y la investigación aplicada al ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la estadística y la prospectiva, así como la innovación tecnológica en materia de turismo, convocadas por la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (BOJA del 13 de diciembre de 2006).

CD ST CT18/35

65. Hacia la gestión de calidad en la actividad turística de la Comunidad Valenciana/ Victor Yepes Piqueras

En: *Revista Valenciana D'Estudis Autònomic*s. -- Valencia: Generalitat Valenciana, 1999. -- N° 25 (1998), p. 119-133

CD ST CT2/53

66. I Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad en Destinos Turísticos [Recurso electrónico]: **Córdoba 3 y 4 de mayo de 2007.** -- [Córdoba: Diputación Provincial de Córdoba, 2007]. -- Página web: ilustrada

Congreso llevado a cabo los días 3 y 4 de Mayo, en la Diputación Provincial de Córdoba.

Contiene: Guión Congreso/ Reyes Ávila Bercial. Gestión de destinos turísticos sostenibles/ Josep F. Valls. Gestión y planificación de la calidad en el destino/ Ana Baldie. Creación de productos turísticos: la encrucijada entre lo público y lo privado/ Juan Carlos Rodríguez Millán. Planificación del turismo en destinos patrimoniales/ Miguel Ángel Troitiño. Modelos de planificación turística: Reyno de Navarra: una estrategia de desarrollo y marketing/ Carlos Erce. Un nuevo modelo de desarrollo turístico para Andalucía: el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible/ Antonio Muñoz Martínez.

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/27142.pdf>

67. II Encuentro Nacional de Calidad en Turismo: conclusiones: Madrid 11 y 12 de mayo de 1999. -- Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda, Centro de Publicaciones y Documentación, 1999. -- 26 p. ; 30 cm

D.L. M 35083-1999. -- ISBN 84-476-0394-6

CD ST CT2/45

68. Influencia del sistema de información sobre calidad de percepción directiva: un estudio en el sector hotelero/ Fernando J. Garrigós Simón y Vicente Roca Puig. -- [9] p.; 24 cm

En: *Nuevas tendencias de ocio y turismo: su especial problemática en destinos singulares : VI Congreso AECIT.* -- [S.l.]: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D.L. 2002. -- p. 225-233. ISBN 84-922582-5-8

69. Innovación tecnológica y calidad en el sector turismo/ Amparo Sancho Pérez, Amparo Maset LLaudes y David Martín Vallés. -- [15] p.; 30 cm

Este artículo, a través de encuestas realizadas a empresas hoteleras, pone de manifiesto la relación existente entre innovación tecnológica, calidad de la empresa y niveles educativos de la misma.

En: *Estudios Turísticos.* -- Madrid: Turespaña, 1963. -- Núm. 157 (2003), p. 5-19

70. La interrelación del conocimiento y la calidad en la oferta turística: aplicación en clubes de golf/ Manuel Atencia Sanz, Adeodato Altamirano Cabeza. -- [15] p.; 24 cm

En: *Turitec 2002: IV Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.* -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2002. -- p. 519-533

71. La inversión en calidad eleva el coste de los proyectos hoteleros/ Víctor Robledo

La necesidad de dotar a los nuevos complejos alojativos de más calidad y de una mayor oferta complementaria, así como otros factores como el encarecimiento progresivo del precio del suelo, han motivado un paulatino crecimiento de la inversión por habitación hotelera proyectada en el último año. Este artículo funciona a manera de radiografía de los proyectos existentes, mostrando su distribución geográfica y un ranking de los principales proyectos hoteleros en curso.

En: *Revista Hostelmarket: mensual de información hostelera.* -- Madrid: Alimarket, 1998. -- Núm. 83 (junio 2006), p. 50-[85]

72. Itinerarios culturales en La Alhambra: calidad de la visita pública/ Victoria G. Chamorro Martínez. -- [9] p. ; 23 cm

En: *Actas del Congreso Internacional de Itinerarios Culturales: (Santiago de Compostela, 14-17 de noviembre de 2000.* -- Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica, 2001. -- p. 163-171

73. Jornada de presentación del Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000-2006 [Literatura gris]: **ponencias**. -- Madrid: Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa, 1999. -- 144 p.; 30 cm.

CD ST 1701

74. Jornadas calidad turística [Literatura gris]: **mayo y junio de 2006/** Consuelo del Moral Ávila. -- 1 v. (pág. var.); 30 cm

Contiene: Programa de las Jornadas de Calidad Turística, 23-24 de mayo - Montes de Málaga (Málaga).

Patrocinado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

CD ST 3913

CD ST 4009

CD ST 4030

75. La marca "Q" de Calidad Turística pasará a ser propiedad del Estado

En: *Spic: revista de turismo*. -- Madrid: SPIC Ediciones, 1966. -- Núm. 689 (1º quincena mayo 2006), p. 11

76. La medición de la calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos [Recurso electrónico]: el caso de la isla de la Palma/ María Bethencourt Cejas...[et al.]

En: *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*. -- [Tenerife]: Universidad de La Laguna, 2003. -- Vol. 3 (2005), núm. 2, p. 265-272

Acceso al texto completo:

<http://www.pasosonline.org/Publicados/3205/PS050205.pdf>

77. "Mystery shopping": un útil medidor de calidad

Frente a las "low cost" hoteleras o a los nuevos destinos emergentes con precios más baratos, las cadenas hoteleras españolas apuestan por la calidad y utilizan diversas herramientas para su control. Una de ellas es el "mystery shopping" o cliente misterioso.

En: *Savia: revista de economía y gestión de viajes*. -- Madrid: Savia Amadeus, 1989. -- Núm. 41 (noviembre 2006), p. 41-43

78. "La mitad del litoral de Roquetas, con la marca 'Q'"/ Rodrigo Cuesta Rold

Artículo y entrevista a Rodrigo Cuesta Rold, Jefe de la Unidad de Gestión Turística de Roquetas de Mar sobre la Norma "Q" de calidad turística que tienen algunas de sus playas. El artículo, además, incluye información sobre los requisitos que han de tener las playas para obtener la certificación de calidad, así como un gráfico de los establecimientos certificados a fecha 31 de mayo de 2007.

En: *Nexotur : periódico profesional de la nueva agencia de viajes*. -- Toledo: Nexo, 1996. -- Núm. 536, (2007), p. 2. -- Núm. 274, (2001), p. 20-21

79. Un modelo de calidad para empresas del sector turístico/ Asunción Fernández-Villarán Ara. -- [15] p.; 25 cm

En: *Turitec 2002: IV Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2002. -- p. 349-363. ISBN 84-600-9813

Acceso al texto completo:

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2002/22.pdf>

80. Modelos de calidad y desarrollo turístico sostenible: su contribución a la competitividad de un destino turístico/ Juan Luis Tato Jiménez, Antonio Chamorro Mera , Francisco Javier Miranda González. -- [10] p.; 24 cm

En: *Ambiente y desarrollo sostenible = Ambiente e desenvolvimento sustentável*. -- Cáceres: Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones, 2002. -- 269-278

81. Modelos de gestión turística de las playas/ Víctor Yepes Piqueras

Ponencia en la que se habla de la trascendencia social y económica que tiene una buena gestión del turismo y de las playas en nuestro país. Incluye tablas y normativa para tener unas playas de calidad.

En: *Turismo en los espacios litorales: 9º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2007. -- P. 37-60

82. Nuevas opciones estratégicas para los establecimientos hoteleros creando vínculos entre la calidad de servicio y la utilización de sistemas y tecnologías de la información/ Zenona González Aponcio, Antonia Mª Gil Padilla

En: *Turitec 2006: VI Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2006. -- p. 289-300

Acceso al texto completo:

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L20nuevasopciones.pdf>

83. Percepción de calidad del servicio: turismo rural vs. sol y playa/ Mercedes Ventura, Susana Llorens, Rosa Grau

Trata de determinar si existe un desajuste entre la percepción de la calidad de servicio de los empleados y clientes de los establecimientos turísticos situados en las zonas rurales y los situados en las zonas de sol y playa.

En: *Turismo en espacios rurales / 8º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa; director, David Blanquer; comité científico, Enrique Bigné ... [et al.]*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2006. -- P. 273-284

84. Planificación estratégica del turismo cultural en ciudades patrimoniales: calidad, innovación y sostenibilidad/ Antonio-J. Campesino Fernández. -- [41] p.; 24 cm

En: *Turismo cultural y urban : 6º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2004. -- p. 41-81

85. Política de calidad. -- 6 p.; 30 cm

Contiene: Introducción -- Calidad en los servicios -- Política de calidad -- Calidad en la empresa turística -- Gestión del contexto -- Creación del entorno -- Modelos de actuación -- Ejes genéricos de actuación -- Cualificación de la empresa turística -- Cualificación del destino turístico -- Cualificación del producto turístico -- Cualificación de los recursos humanos.

En: *Turismo andaluz: posición ante el debate* / Congreso Nacional de Turismo, Madrid, 25-26 noviembre 1997. -- [Marbella]: Turismo Andaluz, S.A., D.L. 1998. -- P. 55-58

86. Por un turismo costero de calidad: gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos costeros: resumen/ Comisión Europea, Dirección General de Empresa, Unidad Turismo. -- Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000

Esta publicación desarrolla un planteamiento global para los destinos turísticos centrado en la satisfacción del turista y basado en los principios del desarrollo sostenible en espacios litorales.

ISBN 92-828-8033-8

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/21496.pdf>

87. Por un turismo rural de calidad: gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos rurales: resumen/ Dirección General de Empresa, Unidad Turismo. -- Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000. -- 14 p. ; 30 cm

ISBN 92-828-7846-5

CD ST CT6/59

88. Por un turismo urbano de calidad: gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos urbanos: resumen/ Dirección General de Empresa, Unidad de Turismo. -- Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000. -- 14 p.; 30 cm

CD ST CT6/78

89. I Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad en Destinos Turísticos [Recurso electrónico]: **Córdoba 3 y 4 de mayo de 2007.** -- [Córdoba: Diputación Provincial de Córdoba, 2007]. -- Página web: ilustrada

Contiene: Guión Congreso/ Reyes Ávila Bercial. Gestión de destinos turísticos sostenibles/ Josep F. Valls. Gestión y planificación de la calidad en el destino/ Ana Baldie. Creación de productos turísticos: la encrucijada entre lo público y lo privado/ Juan Carlos Rodríguez Millán. Planificación del turismo en destinos patrimoniales/ Miguel Ángel Troitiño. Modelos de planificación turística: Reyno de Navarra: una estrategia de desarrollo y marketing/ Carlos Erce. Un nuevo modelo de desarrollo turístico para Andalucía: el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible/ Antonio Muñoz Martínez.

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/27142.pdf>

90. La problemática jurídica de la calidad turística/ por José Tudela Aranda. -- [Zaragoza]: Revista Aragonesa de Administración Pública, 2003
Separata de: "*Revista Aragonesa de Administración Pública*", núm. 23

CD ST CT12/250

91. Los productos turísticos españoles: calidad, promoción y comercialización. El punto de vista de la Administración Central/ Agueda Estebán Talaya. -- [9]; 22 cm
En: *¿España: un país turísticamente avanzado? : I Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 1995.* -- Madrid: Instituto de Estudios Turísticos. -- p. 35-43. ISBN 84-8152-114-0

92. Los productos turísticos españoles: calidad, promoción y comercialización. El punto de vista del sector privado/ José Luis Diana. -- [8] p.; 22 cm
En: *¿España, un país turísticamente avanzado? : I Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 1995.* -- Madrid: Instituto de Estudios Turísticos. -- p. 45-52. ISBN 84-8152-114-0

93. Una propuesta general de análisis de la calidad y la satisfacción en el turismo rural español [Recurso electrónico]/ Rosa M^a Hernández Maestro...[et al.]. - - [S.l. : s.n., 2003?]

En este trabajo se tratan de explorar las relaciones entre calidad de gestión, calidad percibida, satisfacción y éxito empresarial en el contexto de los alojamientos rurales españoles. Tras una revisión de los conceptos mencionados, se plantea un marco general teórico de trabajo que asume que hay una relación positiva y secuencial entre los mismos en este tipo de alojamiento satisfacción.

94. La gestión de la calidad en un municipio turístico: Ponencias del IV Seminario del Foro Permanente Turismo y Municipio, celebrado en el Centro Internacional de Turismo de Andalucía (CINTA) entre los días 30 de noviembre y 4 de diciembre de 1998/ coordinador, Vicente Granados. -- 1^a ed. -- Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, D.L. 1999. -- 333 p. ; 24 cm;. -- (Publicaciones generales. Análisis del turismo; 2)

Ponencias dedicadas al marco del turismo desde la óptica del municipio y de la calidad: evaluación de la calidad, aspectos urbanísticos y medioambientales, turismo urbano, rutas temáticas, etc.

D.L. SE-2579-1999. -- ISBN 84-89225-16-8

CD ST 3970

CD ST 3971

95. El sistema de gestión de calidad (S.G.C.) en establecimientos hoteleros y turísticos bajo las normas ISO 9000 versión 2000= Quality management systems (QMS) in hotel and tourist establishments according to ISO 9000, 2000 standards. -- 6 p.; 24 cm

En: *Anuario turismo y sociedad.* -- Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Departamento de Publicaciones, 2004. -- Vol. 5, n. 3 (sept. 2004), p. 104-109

96. Quality tourism experiences/ Gayle Jennings, Norma Polovitz Nickerson. -- Boston [etc.] : Elsevier, 2006. -- 253 p. ; 24 cm
ISBN 0-7506-7811-9

CD ST 4971

97. La relación entre la gestión de la calidad y el rendimiento empresarial en el sector hotelero/ Enrique Claver Coretés ... [et al.]

Estudio empírico que tiene como objetivo analizar si la gestión de la calidad mejora el rendimiento empresarial que alcanzan los hoteles, dividiéndolos en dos categorías. Por un lado aquellos que tienen un compromiso medio con la gestión de la calidad y por otro lado, los que tienen un compromiso alto.

En: *Papers de turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. ISSN 0214-8201. -- Núm. 40(2006), p. 31-47

98. Relación precio-calidad de los destinos turísticos españoles de sol y playa/ Modest Fluvià Font, Josep Maria Espinet Rius y Ricard Rigall Torrent

Artículo con el objetivo de estimar la relación precio-calidad de los destinos turísticos de sol y playa partiendo de los precios hoteleros brutos y depurándolos para obtener y analizar los precios reales. El estudio y conclusiones obtenidas dicen que hay diferencias entre los precios brutos y netos de los establecimientos hoteleros.

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- N. 165 (2005), p. 7-33

1. Calidad 2. Oferta y demanda 3. Hoteles I. Título

338.48

658.56

99. Service quality measurement in rural accommodation [Recurso electrónico]/ Carlos A. Albacete-Sáez, M. Mar Fuentes-Fuentes, F. Javier Llórens-Montes

En: *Annals of tourism research*. -- New York [etc]: Pergamon, 1974. -- Vol. 34 (2007), n.1, p.45-65

100. Simbiosis turismo de calidad-innovación : una estrategia aplicable en áreas del Mediterráneo español/ Rosa María Yagüe Perales

En: *Papers de Turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. -- Núm. 24 (1998), p. 114-134

101. Sistema de Calidad Turística Española: una certificación necesaria. -- Barcelona: Editur, 2006. -- 49 p.: il. col. ; 20 cm

Monográfico que describe el funcionamiento del Sistema de Calidad Turística Española: sus orígenes, quienes intervienen, que aporta la Q de calidad, como se implanta la marca calidad turística y cómo se difunde. Por último incluye direcciones de interés relacionadas con la calidad en la administración.

D.L. B-7109-2006

CD ST CT15/48

102. El sistema de gestión de calidad (S.G.C.) en establecimientos hoteleros y turísticos bajo las normas ISO 9000 versión 2000= Quality management systems (QMS) in hotel and tourist establishments according to ISO 9000, 2000 standards. -- 6 p. ; 24 cm

En: *Anuario turismo y sociedad.* -- Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Departamento de Publicaciones, 2004. -- Vol. 5, n. 3 (sept. 2004), p. 104-109

103. Sistemas de gestión de calidad en el sector turístico [Literatura gris]/ Novasoft. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2005]. -- 92 p.. -- (FORETUR, Formación para profesionales del sector turístico)

Manual del curso ejecutado en el Proyecto FORETUR y correspondiente a la Orden de Subvenciones de 20 de Junio de 2005.

Mediante una metodología activa y práctica se pretende transmitir a los asistentes los conocimientos y herramientas necesarias para el diseño, desarrollo e implantación de Sistemas de Calidad según estándares internacionales, para el diseño de metodologías que les permitan la sistematización y normalización de todos los procesos y actividades de la empresa así como el desarrollo de la metodología de Intervención por Procesos, que es la identificación de las actividades que realiza la empresa. Finalmente se muestran los pasos a seguir en una auditoria de Calidad.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf>

104. Sistemas de gestión de calidad y medio ambiente como soporte de la gestión municipal de las playas/ Victor Yepes Piqueras

En: *Equipamiento y servicios municipales.* -- Madrid: Publiteca, 1985. -- p. 52-62

105. Sostenibilidad y calidad [Recurso electrónico]: **factores claves para el desarrollo del futuro/** Paulino Plata Cánovas

Artículo realizado por el actual consejero de Turismo, Comercio y Deporte, Paulino Plata Cánovas, publicado el día 27 de septiembre de 2004 en el diario El País, en el que se analiza la necesidad de consolidar el turismo como un sector clave para el desarrollo.

106. Survey Feedback como estrategia de mejora de calidad de servicio en hoteles y restaurantes de la provincia de Castellón/ Merche Ventura, Esther Gracia, Rosa Grau

Estudio que trata de averiguar el efecto que produce la técnica de "survey feedback" que consiste en recoger datos acerca de la organización y mostrárselos posteriormente a sus miembros, para que la propia reflexión sea la fuente de la que se extraigan las acciones a seguir y corregir errores en la calidad de servicio.

En: *Turismo en los espacios litorales: 9º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa.* -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2007. -- P. 405-416

107. Towards quality coastal tourism: integrated quality management (IQM) of coastal tourist destinations/ European Commission. -- Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2000. -- 154 p. ; 21 cm
ISBN 92-828-7565-2

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/21863.pdf>

108. Turismo: organización administrativa, calidad de servicios y competitividad empresarial/ director, David Blanquer. -- Valencia: Tirant lo blanch: Universitat Jaume I : Diputación de Castelló : Fundación Universitat Empresa, 1999. -- 654 p.; 24 cm.

D.L. V 2110-1999. -- ISBN 84-8002-867-X

CD ST 1060

109. Turismo de calidad, un reto de futuro [Recurso electrónico] / Ana M^a Álvarez
El documento expone la necesidad de crear e implantar un turismo de calidad en nuestro país, sobre todo tras la demanda de nuevos destinos exóticos

110. Validación de una escala para la medición de la calidad de servicio percibida en establecimientos termales/ María Elisa Alén González, José Antonio Fraiz Breay Andrés Mazaira Castro. -- 20 p. ; 22 cm

Bibliograf.: 266-267

En: *Salud, deporte y turismo*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2005. -- P. 247-267

111. Calidad de servicio en la industria hotelera : revisión de la literatura / Ricard Santomá, Gerard Costa

El propósito de esta investigación es por un lado determinar el avance en la investigación sobre la calidad de servicio en la hotelería y por otro explorar la existencia o no de investigación sobre las principales características de gestión de establecimientos hoteleros que inciden directamente sobre la calidad de servicio

En: *Revista de análisis turístico*. -- Barcelona : Media Europa, 2006. -- N. 3 (1er semestre 2007), p. 27-44

112. Sostenibilidad de la empresa hotelera, indicadores para su medición (responsabilidad medioambiental) / Alfonso Vargas Sánchez, Rosa M^a Vaca Acosta, Elena García De Soto Camacho. -- Huelva: Universidad de Huelva, 2005

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/DCNzm>

113. Análisis de los activos del valor de marca turística: diferenciación, gestión de imagen, calidad percibida, fidelización, el marketing de viva voz y la comunicación integrada / Almudena Gómez Álvarez

Anuario jurídico y económico escurialense, ISSN 1133-3677, N^o. 40, 2007, págs. 591-630

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/MBCW0>

114. Análisis de las motivaciones para certificar la marca "Q de calidad turística": sector de alojamiento / José Álvarez García, José Antonio Fraiz Brea, María Cruz Del Río Rama

Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, ISSN 1135-2523, Vol. 18, Nº 1, 2012, págs. 101-121

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/XMsST>

115. Las estrategias para la excelencia y la calidad turística en los destinos maduros: El caso de la provincia de Málaga / Remedios Larrubia Vargas, Ana María Luque Gil

Baética: Estudios de arte, geografía e historia, ISSN 0212-5099, Nº 23, 2001, págs. 75-118

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/mhtMf>

116. Crecimiento vs. desarrollo local, los límites de un modelo de excelencia turística en un área semiperiférica / María Luisa Gómez Moreno

Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, ISSN 0212-9426, Nº. 46, 2008, págs. 261-290

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/NxjJl>

117. La certificación de sostenibilidad turística (CST): facilita la certificación ISO 9000: el caso del HPL / Kattia Lizzett Vasconcelos Vásquez, Francisco Balbastre

Benavent, Ana Redondo Cano

Ciencias económicas, ISSN 0252-9521, Vol. 29, Nº. 1, 2011, págs. 601-625

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/pVb2S>

118. Creación, dinamización y puesta en valor del destino turístico emergente: campaña turística sevillana / Silvia Caballero Soria, José Luis Jiménez Caballero

Nuevas perspectivas del turismo para la próxima década: III Jornadas de Investigación en Turismo / coord. por José Luis Jiménez Caballero, Pilar de Fuentes Ruiz, 2010, ISBN 978-84-693-2711-1, págs. 557-580

Acceso al texto completo del libro:

http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIIjorna/III_jorna.pdf

119. La calidad utilitaria y hedónica en la distribución turística virtual: influencia sobre la satisfacción y la lealtad / Leticia Suárez Alvarez, Ana Belén del Río Lanza, Rodolfo Vázquez Casielles, Ana María Díaz Martín

Estableciendo puentes en una economía global / coord. por Julio Pindado García, Gregory Payne, Vol. 1, 2008 (Ponencias), ISBN 978-84-7356-556-1, pág. 49

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/k5747>

120. Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel "gran caribe villa tortuga" / Marilet Cazañas Rivero, Aleida González González, María de los Ángeles González Solá
Ingeniería Industrial, ISSN 1815-5936, Vol. 32, N°. 1, 2011
Acceso al texto completo:
<http://goo.gl/MZwQV>

121. Geo-segmentación y geo-posicionamiento en el análisis de las preferencias de los turistas: la geometría al servicio del marketing / Sergio Dominique Ferreira Lopes
Estudios y perspectivas en turismo, ISSN 0327-5841, Vol. 20, N°. 4, 2011, págs. 842-854
Acceso al texto completo:
<http://goo.gl/gZ0Yt>

122. Las certificaciones en el sector turístico español: gestión de las playas españolas / María Teresa Fernández Alles, María Moral Moral
Turismo y Desarrollo Económico: IV Jornadas de Investigación en Turismo / coord. por José Luis Jiménez Caballero, Pilar de Fuentes Ruiz, 2011, ISBN 978-84-694-5099-4, págs. 281-305
Acceso al texto completo de las Jornadas:
http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IVjorna/IV_jorna.pdf

123. Un marco de análisis del capital humano en turismo / Adelaida Lillo Bañuls, Ana Belén Ramón Rodríguez, Martín Sevilla Jiménez
Papers de turisme, ISSN 0214-8021, N°. 39, 2006, págs. 45-59

124. Gestión de la calidad en el sector turístico: nuevas metodologías docentes acordes a la calidad, la innovación docente, la mejora continua y el EEES / M^a Carmen Díaz Fernández y Adolfo Vázquez Sánchez
Nuevas enseñanzas de Grado en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla / coord. por José Luis Jiménez Caballero, Alvaro Rodríguez Díaz, 2010, ISBN 978-84-9915-113-7, págs. 159-182
Acceso al texto completo del libro:
http://www.aloj.us.es/ftf/innovacion_docente/libro_ensenanzas_grado.pdf

125. Medición de la calidad del cliente interno en una instalación hotelera / Odalys Falcón Acosta, Maritza Petersson Roldán, Sonia Benavides García, Rocío Sánchez Falcón
Ingeniería Industrial, ISSN 1815-5936, Vol. 33, N°. 1, 2012, págs. 13-18
Acceso al texto completo:
<http://goo.gl/joehz>

126. Los sistemas de calidad turística como estrategia de renovación de la oferta alojativa en destinos turísticos maduros: el caso de Puerto de la Cruz (Tenerife, España) / Agustín Dorta Rodríguez

Destinos turísticos maduros ante el cambio: reflexiones desde Canarias / coord. por Raúl Hernández Martín, Agustín Santana Talavera, 2010, ISBN 978-84-614-3386-5, págs. 115-136

Acceso al texto completo del libro:

<http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/pasosrep4.pdf>

127. Las Comunidades Autónomas: un ejemplo de gestión de destinos de futuro / Paulino Plata Cánovas

Estudios turísticos, ISSN 0423-5037, N°. Extra 163-164, 2005 (Ejemplar dedicado a: 100 años de administración turística española 19005-2005), págs. 123-140

128. Evaluación de Buenas Practicas en Servicios de Ecoturismo Comunitario en la Ecoregión Valdiviana / César Guala, Pablo Szmulewicz

Gestión turística, ISSN 0717-1811, N°. 8, 2007

Acceso al texto completo:

<http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n8/art02.pdf>

129. Sierra del Segura : certificación de alojamientos rurales : pioneros de la calidad turística / Rosa Mª Ruiz Alejo

Actualidad Leader: Revista de desarrollo rural, N° 36, 2007, págs. 40-41

130. Familias i empresas. La creación de casas rurales en el marco del turismo rural / Dora Aguilasocho Montoya

Tesis doctoral dirigida por Ignasi Brunet Icart. Universitat Rovira i Virgili (2006).

Acceso al texto completo de la tesis:

<http://www.tdx.cat/handle/10803/8810>

131. ¿Cómo medimos la Ecoinnovación?: análisis de indicadores en el Sector Turístico / Luis Miret Pastor, María del Val Segarra Oña, Ángel Peiró Signes

Tec Empresarial, ISSN 1659-3359, Vol. 5, N°. 2, 2011, págs. 15-25

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/ankRs>

132. Is certification for sustainable tourism complementary to ISO 9000 certification?: The case of the Parque del Lago Hotel in Costa Rica / Kattia Lizzett

Vasconcelos Vásquez, Francisco Balbastre Benavent, Ana Redondo Cano

Pasos: Revista de turismo y patrimonio cultural, ISSN 1695-7121, Vol. 9, N°. 4, 2011, 15 págs.

Acceso al texto completo:

<http://goo.gl/6SSbA>

133. La congestión urbanística como factor reductor de la calidad turística y de vida en los destinos maduros / Enrique Torres Bernier, Enrique Navarro Jurado

Artículo que reflexiona sobre la congestión urbanística y las consecuencias de un modelo turístico español en los destinos maduros, con especial referencia en el mediterráneo y se aportan datos que puedan centrar el debate, porque la cuestión principal es qué modelo turístico se pretende llevar a cabo para el 2020

En: Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 172-173 (2007), p. 193-199

134. Calidad percibida del servicio en la cadena de aprovisionamiento en la industria turística / José Angel Miguel-Dávila

Documentos de trabajo " Nuevas tendencias en dirección de empresas ", N°. 19, 2007, págs. 1-25

Acceso al texto completo:

http://www3.uva.es/empresa/uploads/dt_19_07.pdf

135. La formación turística en Andalucía: input para la mejora de la calidad del empleo turístico / Adela Mariscal Galeano

Cuadernos de turismo, ISSN 1139-7861, N°. 12, 2003, págs. 93-118

136. El turismo de montaña quiere escalar cotas más altas

Gestión de hoteles, ISSN 1887-4533, N°. 75, 2008, págs. 10-13

137. La formación: Objetivo prioritario para las cadenas hoteleras

Gestión de hoteles, ISSN 1887-4533, N°. 77, 2008, págs. 40-41

138. La calidad en la hostelería cordobesa: la importancia de la satisfacción laboral / Francisco González Santa Cruz, Tomás López-Guzmán, Sandra M^a Sánchez Cañizares

En: IV jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2011)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IVjorna/IV_jorna.pdf

139. Análisis DAFO del sector hotelero: el caso de los hoteles de la ciudad de Sevilla / Vázquez Bermúdez, Isabel, González Limón, Miryam

En: III jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2010)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIIjorna/III_jorna.pdf

140. Análisis de la calidad de servicio, satisfacción, lealtad y resolución de problemas en la adquisición de billetes de transporte y reservas de alojamientos a través de Internet / Ramón Barrera Barrera

En: III jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2010)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIIjorna/III_jorna.pdf

141. Factores claves de éxito del CRM en hoteles: análisis factorial confirmatorio /

Aurora Garrido Moreno, Antonio Padilla Meléndez

En: III jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2010)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIIjorna/III_jorna.pdf

142. Análisis DAFO del turismo andaluz: estudio de segmentos de Mercado emergentes como oportunidad de negocio para el sector turístico /

María Teresa Fernández Alles,

En: II jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2009)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

<http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIjorna/LIBRO.pdf>

143. Destino turístico y calidad de servicio / Mario Castellanos Verdugo, M^a de los Ángeles Oviedo García, Beatriz Palacios Florencio,

En: II jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2009)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

<http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIjorna/LIBRO.pdf>

144. Formulación de la imagen de un destino turístico: propuesta de un modelo de gestión / Joaquín Traverso Cortés, Marisa Román Onsalo

En: II jornadas de investigación en turismo Universidad de Sevilla (Sevilla. 2009)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

<http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/IIjorna/LIBRO.pdf>

145. Beneficios relacionales y calidad de relación en el ámbito turístico / Manuel Rey Moreno

En: Investigaciones turísticas: una perspectiva multidisciplinar [I jornadas de investigación en turismo universidad de sevilla (Sevilla. 2009)] / Vázquez Bermúdez, Isabel Díaz Fernández, M^a Carmen (Coordinadoras)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

<http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/Ijorna/investigaciones.pdf>

146. Analisis dafo del sector turístico hotelero: un análisis desde la dirección hotelera a través del concept mapping / María del Carmen Díaz Fernández

En: Investigaciones turísticas: una perspectiva multidisciplinar [I jornadas de investigación en turismo universidad de sevilla (Sevilla. 2009)] / Vázquez Bermúdez, Isabel Díaz Fernández, M^a Carmen (Coordinadoras)

Acceso al texto completo de las Jornadas:

<http://www.aloj.us.es/ftf/investiga/Ijorna/investigaciones.pdf>

147. Accesibilidad en las playas y su entorno : cuestionario / Certificación de Sistemas de Aenor. -- Madrid : AENOR, 2007. -- 40 p. : gráf. ; 30 cm

Cuestionario elaborado por AENOR para ayudar a evaluar si el sistema de gestión de la accesibilidad global implantado en las organizaciones se adecua a los requisitos definidos en la Norma UNE 170001-2 Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno

D.L. M-5078-2007. -- ISBN 978-84-8143-496-5

210701 STUR CT 21/71

148. Benchmarking interno en una central de compras de agencias de viajes / Isabel Montero Muradas y Juan Ramón Oreja Rodríguez

Trabajo que tiene como objetivo determinar, mediante un análisis conjunto probabilístico, la importancia de los factores determinantes de la oferta turística de una alianza entre agencias de viajes: Travel Advisors Guild (TAG).

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998. -- Núm. 26 (jul.-dic. 2010), p. 177-199

149. El Observatorio Hotelero quiere ser un elemento de predicción de los distintos movimientos del sector / Álvaro Klecker

Entrevista a Álvaro Klecker sobre la función del Observatorio Hotelero dentro del sector turístico. La intención es hacer del Observatorio un "termómetro" que indique la "temperatura" del sector, que a día de hoy ha de mejorar la calidad y especialización

CEHAT. -- Madrid : Nexo Editores, 2004. D.L.: B.32092-2004. -- Año IV, nº 35 (febrero 2008) p. 25

150. Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos [Recurso electrónico] / elaborado por María Muñoz Santos, Javier Gómez Limón García, Fernando Arias. -- Madrid : Fundación Fernando González Bernáldez, 2007. -- 322 p.. -- (Manuales EUROPARC-España. Plan de Acción para los espacios naturales protegidos del Estado Español ; 05)
En: EUROPARC España : publicaciones 1993-2008

151. La competitividad de los clusters turísticos españoles / José Antonio Álvarez González, Olga González Morales

Este estudio analiza la importancia de los conocimientos, tanto formales como tácitos, que debe poseer el personal que trabaje en el sector turístico. De ellos dependerá el desarrollo y el aumento de competitividad de dicho sector.

Annals of Tourism Research en Español. -- Palma de Mallorca : Universitat de les Illes Balears, Laboratorio de Investigación y Documentación Turística (LABTUR), 1999. ISSN 1576-443-X. -- Vol. 10, N. 2 (2008), p. 439-457

152. Eficacia y eficiencia de LEADER II en Andalucía [Recurso electrónico] : aproximación a un índice-resultado en materia de turismo / D. Marquez Fernández

En este artículo se trata de poner de manifiesto como la evaluación de las medidas tomadas con respecto a actividades turísticas permite, a través del análisis de la eficacia (proyectos) y la eficiencia (inversión) en LEADER II, una primera aproximación en la construcción de un índice resultado.

Geographicalia. ISSN 0210-8380. -- N. 47 (2005), p. 137-152

Acceso al texto completo (sólo personal interno)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/36952.pdf>

153. Evaluación del papel que cumplen los equipamientos de uso público en los espacios naturales protegidos [Recurso electrónico] / Juanjo Ortega Roig ... [et al.]. -- Madrid : Fundación Fernando González Bernáldez, 2006. -- 98 p.. -- (Manuales EUROPARC-España. Plan de Acción para los espacios naturales protegidos del Estado Español ; 03)

En la actualidad, y tal como se estructura y concibe el uso público, los equipamientos, y más concretamente los centros de visitantes, son la cara de bienvenida y recepción a los Espacios Naturales Protegidos, ya que representan el primer punto de contacto e información con el visitante. Pero además estos equipamientos también deben cumplir con otras finalidades como son las de erigirse en transmisores de los mensajes de contenido ambiental que las administraciones públicas pretenden difundir entre la sociedad, entre los que destacarían: la importancia de la conservación de la diversidad biológica, los objetivos de protección y de gestión de los espacios protegidos, la ordenación ambientalmente sostenible del territorio, la problemática ambiental a escala local, etcétera.

En: EUROPARC España : publicaciones 1993-2008

154. Generación y diseño de un software de autoevaluación y gestión de la accesibilidad integral en los hoteles

Noticia sobre un proyecto destinado a crear un software para que los hoteles se puedan autoevaluar y conocer así las mejoras que deben llevar a cabo para convertir sus hoteles en espacios preparados para atender con mejor servicio a las personas mayores, niños y discapacitados

CEHAT. -- Madrid : Nexo Editores, 2004. D.L.: B.32092-2004. -- Año IV, nº 34 (enero 2008) p. 21

Acceso a texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/29848.pdf>

155. Hotelschool The Hague : excelencia en la gestión directiva de raíz hotelera /
Joan Oliva

La escuela Hotelschool The Hague en Holanda es todo un referente en la enseñanza turística y hotelera y ejemplifica cómo el precio no siempre es una barrera. El artículo se centra en su funcionamiento y añade opiniones de estudiantes españoles

Editur: semanario profesional del turismo. -- Barcelona : Ediciones Turísticas, 1960. -- N. 2477 (septiembre 2007), p. 21-23

156. Indicadores sobre turismo y sostenibilidad en los destinos : una aproximación desde Andalucía / Unidad de Análisis y Estadística de Turismo de Andalucía (SAETA)

Artículo sobre la necesidad de contar, en el sector turístico, con nuevos indicadores que permitan evaluar la calidad, entendida de manera integral, y que alerten de situaciones no deseables en los destinos turísticos españoles

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 172-173 (2007), p. 131-139

157. Monitur...: monitor de competitividad turística relativa de las comunidades autónomas españolas / Exceltur, Alianza para la Excelencia Turística; con la colaboración de Deloitte. -- [Madrid] : Exceltur, 2010-. -- v. : graf. ; 30 cm

Disponible: 2010

Análisis estadístico anual de los principales indicadores que miden el posicionamiento turístico de las distintas comunidades autónomas españolas (estrategias de marketing, transportes, sostenibilidad, infraestructuras, diversificación de productos turísticos, recursos humanos, administración y política turística, aspectos económicos y sociales, etc.). A partir del estudio de los indicadores se establece un ranking relativo global de la competitividad turística de las comunidades autónomas

210701 STUR 7685

Acceso al texto completo a través de Internet:

<http://exceltur.org/excel01/contenido/portal/listawrap.aspx?nid=200>

158. Potenciar una región a través de la certificación de área / por Deborah Scorzelli

Artículo sobre cómo puede un grupo de acción local italiano usar una red y una certificación de forma eficaz para desarrollar y salvaguardar el patrimonio natural y cultural de un territorio

Leader + : magazine. -- (Bruselas) : Observatorio Europeo de los Territorios Rurales, 2005. -- Núm. 7 (2007), p. 24-26

Acceso a texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28865.pdf>

159. Revitalización y promoción de la Ruta del Duero : las iniciativas de excelencia y las propuestas innovadoras / Luis Alfonso Hortelano Mínguez

Artículo que analiza la revitalización de las zonas que lindan con el Río Duero, vinculadas a proyectos de turismo cultural y sostenible sin perder la calidad

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998. -- Núm. 20 (2007), p. 103-130

Acceso al texto completo:

<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n20/05Hortelano103-130.pdf>

161. Turismo de Interior en Andalucía 50 experiencias : una apuesta por la excelencia / [dirección y coordinación del proyecto Ignacio Aguilera Delgado]. -- San Juan de Aznalfarache (Sevilla) : Asociación para el Desarrollo Rural de Andalucía, D.L. 2008. -- 123 p. : il. col. ; 24 cm

Publicación que presenta cincuenta iniciativas de turismo interior, desde proyectos turísticos y de ocio al aprovechamiento del medio ambiente como actividades de turismo alternativo, rehabilitación de importantes muestras del patrimonio arquitectónico en alojamientos turísticos y museos etnográficos, planes de mejora de casas rurales e implantación de sistemas de gestión de calidad, creación de centros de información comarcal junto a la puesta en marcha de pequeñas empresas que ofrecen servicios turísticos de carácter medioambiental y cultural

210701 STUR 6519

162. Accesibilidad en las playas y su entorno : cuestionario / Certificación de Sistemas de Aenor. -- Madrid : AENOR, 2007. -- 40 p. : gráf. ; 30 cm

Cuestionario elaborado por AENOR para ayudar a evaluar si el sistema de gestión de la accesibilidad global implantado en las organizaciones se adecua a los requisitos definidos en la Norma UNE 170001-2 Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno

210701 STUR CT 21/71

163. Análisis de la satisfacción laboral como índice de calidad del servicio : aplicación empírica en el sector hotelero cordobés / Sandra María Sánchez Cañizares

Trabajo en el que estudia la importancia de medir y valorar el índice de satisfacción de los empleados para una mejor integración dentro de la empresa. El conocimiento se traduce en una mejora de calidad y funcionamiento empresarial. El texto incluye gráficas

Turismo y sociedad en Andalucía : recopilación de las comunicaciones presentadas a las I Jornadas sobre Turismo y Sociedad en Andalucía . -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2007. -- P. 157-205

164. Análisis preliminar para el lanzamiento de un producto turístico : "Canarias Destino de Familias" / Blanca García Henche ... [et al.]

Estudio elaborado para proponer la creación de un Sello de Calidad e identificativo de determinados servicios turísticos que sirva para calificar y distinguir a Canarias como un destino adecuado al turismo familiar.

Administrando en entornos inciertos : XIII Congreso Anual AEDEM, Universidad de Sevilla, 3, 4 y 5 de junio de 2009 . -- Madrid : Esic, 2009

Acceso al texto completo (solo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/143336572.pdf>

165. Andalucía destino calidad [Vídeo]: 2007. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2007. -- 1 disco compacto (DVD) (10 min.) : son., col. ; 12 cm

En este trabajo de promoción de la excelencia turística y de calidad en Andalucía, la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, destaca los motivos por los que la Comunidad andaluza fue en el año 2006, destino preferente para el 14% de los turistas que vinieron a España. Su elección se basa en el patrimonio histórico, en los servicios ofrecidos, en la atención personal, el entorno natural, entre otros.

210701 STUR 7631**166. Andalucía lidera las certificaciones "Q" de calidad**

Análisis por sectores de las certificaciones obtenidas por los establecimientos andaluces; registrando la Comunidad andaluza un importante incremento, por encima de la media nacional.

Infhos : revista de hostelería y turismo. -- Málaga : Asociación de Empresarios Infhos, 1996. -- N° 167 (febrero 2010), p. 8

167. Andalucía playas con calidad

El litoral andaluz cuenta con una ventaja sobre el resto de la Península está bañada por el Océano Atlántico y el Mar Mediterráneo, lo que otorga sus costas una diversidad que las hace irresistibles. Las playas de Andalucía lideran el ranking nacional de playas certificadas con el sello 'Q' de calidad turística en 2008, con un 40% de las playas españolas.

Destino Sur. -- Málaga : Entropía, 1998 . -- Núm. 54 (verano 2008), p. 27-31

168. Andalucía se eleva : cuando hay calidad Andalucía se ve más. -- 1ª ed. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2009]. -- 12 p. : principalmente il. col. ; 23 cm

Publicación con formato troquelado cuyo objetivo es promover las iniciativas de calidad en el sector turístico andaluz, animando a que estas actividades se basen en la cooperación de todos los que se benefician con esta apuesta : empresas, servicios públicos, turistas, profesionales, administraciones públicas ... etc.

Acceso al texto completo:

<http://www.andaluciadestinocalidad.es/web/certificaciones>

210701 STUR 7272

169. Aplicación de la ingeniería emocional a la innovación en el sector turístico de la Comunidad Valenciana / Enrique Alcántara Alcover...[et al.]

Análisis de un proyecto desarrollado por el Instituto de Biomecánica de Valencia, que pretende establecer un modelo de gestión de las empresas turísticas basado en el conocimiento y la satisfacción de sus clientes

Revista de Biomecánica. -- Valencia : Instituto de Biomecánica de Valencia, 1999. ISSN 1575-5622. -- N° 50 (jul. 2008), p. 47-49

170. La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos : planes renovados / Concepción Foronda Robles y Ana María García López

Las estrategias de competitividad turística en el mundo actual han contribuido a resaltar el papel de los destinos. La apuesta por la calidad como elemento diferenciador de nuestros destinos turísticos se ha convertido en el eje de dichas estrategias en las empresas y destinos turísticos. A escala nacional, juegan un papel determinante en el marco de las políticas de calidad turística los planes en destino. El análisis de los mismos resulta de sumo interés en términos de inversiones realizadas, actuaciones desarrolladas, resultados obtenidos, etc.

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998-. ISSN 1139-7861. -- N. 23 (enero-junio 2009), p. 89-110

171. Aspectos de la gestión en la calidad de servicio [Recurso electrónico] : una aplicación del "concept mapping" al caso de las cadenas hoteleras en España / Ricard Santomá Vicens. -- 289 p.

Documento disponible en formato pdf

Determinación y priorización de cuáles son los aspectos de gestión que llevarán a una cadena hotelera a mejorar su calidad de servicio. Para desarrollar el trabajo, se han considerado las opiniones de un grupo de expertos directivos hoteleros y los resultados de una encuesta que se ha realizado a las cadenas hoteleras en España.

Acceso al texto completo:

<http://www.tesisenred.net/handle/10803/9316>

172. Banderas azules 2007 : playas de cinco estrellas

Artículo que recoge el veredicto del Programa Bandera Azul en el que España sigue siendo el país con más banderas azules en sus playas, un total de 576 galardones, entre playas y puertos deportivos. El artículo nos dice cuáles son, por comunidades autónomas y localidades

ED: España desconocida. -- Madrid : Revistas Profesionales, 1995. -- Núm. 126 (2007), p. 92-95

173. Buenas prácticas para el embellecimiento de destinos turísticos / [Instituto de Turismo de España (Turespaña)]. -- Madrid : IET, 2009. -- 119 p. : fot. ; 21 cm

Datos tomados de la cubierta

Guía que (en el contexto de los proyectos Anfitriones del Turismo y Destino en Detalle, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) analiza las acciones llevadas a cabo en distintos municipios españoles para mejorar y desarrollar sus recursos naturales, patrimoniales y urbanos con el objetivo de perfeccionar su imagen turística

D.L. M-19325-2009

210701 STUR 7582

174. Calidad de servicio en la industria hotelera : revisión de la literatura / Ricard Santomá, Gerard Costa

El propósito de esta investigación es por un lado determinar el avance en la investigación sobre la calidad de servicio en la hotelería y por otro explorar la existencia o no de investigación sobre las principales características de gestión de establecimientos hoteleros que inciden directamente sobre la calidad de servicio

Revista de análisis turístico. -- Barcelona : Media Europa, 2006. ISSN 1885-2564. -- N. 3 (1er semestre 2007), p. 27-44

175. La calidad de servicio en las agencias de viaje / Enrique Bigné Alcañiz

Se recoge un análisis conceptual y empírico de la calidad de servicio en las agencias de viaje con el propósito de analizar comparativamente con otros servicios turísticos las posibles deficiencias y limitaciones de cara a su desarrollo como intermediario turístico

Turismo : organización administrativa, calidad de servicios y competitividad empresarial. -- Valencia : Tirant lo blanch : Universitat Jaume I : Diputación de Castelló : Fundación

Universitat Empresa, 1999. -- P. 547-568

176. Calidad en el sector de la restauración en la provincia de Málaga [Recurso electrónico]: conclusiones y recomendaciones para su mejora / [estudio realizado por la] Cámara de Comercio, Industria y Navegación de la Provincia de Málaga. -- [Málaga : Cámara de Comercio, Industria y Navegación, 2007

Documento disponible en PDF

Estudio dirigido a los empresarios y profesionales del sector de la restauración de la provincia de Málaga, pretende dar a conocer los principales resultados y conclusiones del Diagnóstico de Calidad del Sector de la Restauración realizado por la Cámara de Comercio, desde el punto de vista de los empresarios y los clientes, así como sensibilizar y dar a conocer, los principales sistemas y modelos de calidad existentes, que permitan al sector avanzar hacia la mejora de la calidad y, por tanto, de la competitividad de las empresas.

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/31616.pdf>

177. La calidad en la hostelería, 1000 detalles a cuidar / Domènec Biosca. -- Barcelona : Gestión 2000, D.L. 2004. -- 122 p. ; 22 cm
D.L. B. 43806-2004. -- ISBN 84-8088-939-X

210701 STUR 6279

178. La calidad en los servicios turísticos : primer Seminario sobre La protección del consumidor europeo como turista organizado por el Centro Europeo del Consumidor en España : Toledo 3 y 4 de abril 2006. -- Madrid : Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- 131 p. ; 24 cm

210701 STUR 7114

179. Calidad en los servicios : una aproximación metodológica / David Martín Valles

El presente artículo pretende explicar la metodología utilizada para el desarrollo de un modelo teórico aplicable a la calidad en el sector servicios en general. Asimismo se proponen posibilidades para la evolución futura del modelo

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 139 (1999), p. 15-33

180. CALIDAD + sostenibilidad [Literatura gris]: una estrategia de mejora avanzada para los destinos turísticos / Instituto de Turismo Responsable. -- [S.l.] : Instituto de Turismo Responsable, 2000. -- [9] h. ; 30 cm

Se describen las estrategias de la política de turismo responsable centrada en los servicios definida por el Instituto de Turismo Responsable y el Instituto para la Calidad Hotelera Española

210701 STUR 2484

181. Calidad : un departamento y una filosofía / Francisco Piedras

Artículo de opinión sobre la importancia de la gestión de la calidad, que afecta a todos los clientes. Una buena gestión implica conocer lo que el cliente piensa del servicio que la empresa ofrece y también, un buen gestor ha de preocuparse por conocer los problemas que se puedan presentar en el hotel para presentárselos a los jefes de departamento

Andalucía Única: revista de información turística. -- Málaga : Gestión Directa, 2001. -- N. 73 (octubre 2007) p. 18-20

182. Carta de servicios Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Córdoba [Literatura gris]: informe 2006. -- Córdoba : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Delegación Provincial de Córdoba, 2007. -- 36 p. ; 21 x 30 cm

Se exponen los compromisos e indicadores de calidad asumidos, así como el grado de cumplimiento de los mismos

210701 STUR 2372

183. Las cartas de servicio ofrecidas por la administración de la Junta de Andalucía (JA 04/2006) [Recurso electrónico]. -- Sevilla : Cámara de Cuentas de Andalucía, 2009. -- 65 p.

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, aprobó la elaboración de este informe sobre las Cartas de Servicios ofrecidas por la administración de la Junta de Andalucía, en el que se ponga de manifiesto su grado de implantación y su utilidad para la promoción de la calidad en los servicios públicos.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/35971.pdf>

184. Club de Calidad Cantabria Infinita : Alojamientos & Restaurantes 2010 / desarrollo, realización y edición DIT; dirección del proyecto, José Antonio Franco ; coordinación y diseño, Javier de Lucas. -- Santander : Club de Calidad Cantabria Infinita : Gobierno de Cantabria, Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, D. L. 2010. -- 214 p : fot. col. ; 24cm

En cub.: 98 emociones infinitas. Alojamientos y restaurantes

Esta guía ofrece una cuidada selección de alojamientos y restaurantes repartidos por las comarcas montañosas del Oriente, Centro y Occidente de Cantabria. Cada establecimiento va acompañado de una ficha de datos básicos, junto a una breve descripción de los más destacado de cada uno y algunas fotografías del establecimiento.

210701 STUR 7154

185. Club de calidad Cantabria infinita : casonas y palacios, posadas y hoteles 2007 / desarrollo, realización y edición, DIT asesores; dirección del proyecto, José Antonio Franco; coordinador y diseño, Javier de Lucas. -- Santander : Club de calidad Cantabria infinita, D. L. 2007. -- 120 p : fot. col. ; 23 cm

Ofrece una selección de 47 alojamientos repartidos por la geografía montañesa cántabra ordenados por tipología: Casonas y Palacios, Posadas y Hoteles rurales. Cada alojamiento va acompañado de una ficha de datos básicos, junto a una breve descripción de lo más destacado de cada uno y, en caso de que proceda, se le identifica con un símbolo (R) que indica que su restaurante pertenece también al Club de Calidad. Un pequeño mapa orientativo facilita el acceso al establecimiento. Además incluye información acerca de sus fiestas, eventos, un mapa de la región con la ubicación de todos los alojamientos y de los principales municipios y recursos turísticos, una referencia a la web del Club de Calidad, un cuadro sinóptico de los servicios que ofrecen todos los establecimientos y un breve resumen de los restaurantes pertenecientes al Club de Calidad 2007.

D.L. SA-31-2007

210701 SRT GUI CAS CAN clu

186. Conclusiones del Seminario sobre la calidad en los servicios turísticos [Recurso electrónico]: Toledo 3 y 4 abril de 2006 / Centro Europeo del Consumidor en España = European Consumer Centre in Spain. -- Madrid : Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- 9 p.

Documento disponible en pdf

Síntesis de este Congreso en la que se hace un extracto tanto del contenido de las conferencias como de lo tratado en las mesas redondas, interesante para profesionales y empresarios del sector turístico

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36491.pdf>

187. Condado de Jaén : una buena marca de calidad

Información sobre el trabajo llevado a cabo, en los últimos años, en la comarca El Condado, en Jaén con el objetivo de impulsar la dinamización empresarial, la promoción turística y la igualdad de oportunidades. Analizando también el proyecto para impulsar la actividad del territorio : la marca "Condado Jaén. Calidad Rural"

Tierra Sur : Revista de Desarrollo Rural. -- Sevilla : ARA, 1998. ISSN 1696-9561. -- Núm. 33 (invierno 2008-2009), p. 12-15

188. La congestión urbanística como factor reductor de la calidad turística y de vida en los destinos maduros / Enrique Torres Bernier, Enrique Navarro Jurado

Artículo que reflexiona sobre la congestión urbanística y las consecuencias de un modelo turístico español en los destinos maduros, con especial referencia en el mediterráneo y se aportan datos que puedan centrar el debate, porque la cuestión principal es qué modelo turístico se pretende llevar a cabo para el 2020

Estudios turísticos. -- Madrid : Turopaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 172-173 (2007), p. 193-199

189. Congreso de Calidad en el Sector Turístico [Recurso electrónico]: el valor de un turismo sostenible. -- Madrid : Asociación Española para la Calidad, 2008. -- Página web : ilustrada

El Congreso gira en torno a temas como el turismo sostenible, las certificaciones turísticas, la gestión de los destinos, el impacto ambiental y otros temas de interés. El objetivo es dar a conocer actuaciones concretas en gestión turística.

Acceso al texto completo:

<http://www.aec.es/congresos/congresos/ProgCong146/home.html>

190. Conoce a tu cliente

Reportaje sobre la importancia de conocer al cliente que utiliza los servicios y empresas turísticas para ofrecer un mejor producto y lo más importante, fidelizar al cliente. El texto habla del auge del turismo de/para solteros, seniors, inmigrantes, solidarios, gays, amantes del lujo, familiar, etc.

Hosteltur: comunicación para el turismo del futuro. -- Palma de Mallorca : Ideas y Publicidad, 1994. -- Núm. 161 (julio 2007), p. 6-18

191. Consejos para unas buenas prácticas en calidad turística [Recurso electrónico] / HOSTECOR, Asociación de Empresarios de Hostelería de Córdoba. -- Córdoba : HOSTECOR, [2007?]. -- 52 p.

Documento dirigido a los gestores de restaurantes y hoteles en el que se asesora sobre como deben gestionar sus recursos (humanos, materiales, externos .. etc.), como satisfacer a los clientes, como mantener y actualizar infraestructuras ..., todo ello con el objetivo de conseguir calidad en dichos establecimientos

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, patrocinador

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/13236586.pdf>

192. Country brand index [Recurso electrónico]: insights, findings & country rankings = Análisis, conclusiones y rankings / FutureBrand. -- [New York] : FutureBrand, 2005-

Texto en inglés (años 2005-2007). Año 2008 en español

Informes técnicos anuales sobre la imagen que transmiten los países y en qué las valoran los ciudadanos/consumidores del país (turismo, inversores, trabajadores ...); España aparece como uno de los países mejor reconocido en cuanto a su calidad y su oferta gastronómica y considerada la mejor marca-país por la facilidad para viajar por su territorio

Acceso al texto completo Año 2005

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/34011-2005.pdf>

Acceso al texto completo Año 2006

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/34011-2006.pdf>

Acceso al texto completo Año 2007

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/34011-2007.pdf>

Acceso al texto completo Año 2008

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/34011-2008.pdf>

Acceso al texto completo de todos los informes a través de internet

<http://www.futurebrand.com/think/reports-studies/cbi/2011/overview/>

193. La cultura de la calidad rural : una apuesta segura de competencia

Artículo sobre la importancia de obtener una certificación de calidad para los establecimientos rurales. El texto incluye un cuadro con los beneficios de la marca de calidad para el cliente y para el establecimiento hotelero

Gestión de hoteles. -- Bilbao: Reed Business Information, 2007-2008. ISSN 1887-4533. -- Núm. 74 (octubre/diciembre 2007), p. 38-40

194. Curso de atención al cliente en la red de oficinas de turismo de Andalucía [Literatura gris] / GDT Asesoramiento Empresarial. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [ca. 2005]. -- 95 p. ; 30 cm + 1 bloc de notas + 1 videograbación (VHS)

Documento encaminado a conseguir la formación coherente del personal que atiende la red de oficinas de turismo de Andalucía. Se ofrece información sobre el papel o misión de las oficinas de turismo, sobre la calidad en la atención personal y telefónica, sobre el comportamiento ante quejas y reclamaciones y se aportan anexos con casos prácticos

210701 STUR 6126

210701 STUR 6127

210701 STUR 6128

210701 STUR 6323

210701 STUR 6324

195. Detalles de calidad en hostales y pensiones [Recurso electrónico] / Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia. -- Sevilla : la Asociación, [2007?]. -- 42 p. : il. col.

Documento dirigido a responsables de hostales y pensiones para que la utilicen como una guía útil y práctica favoreciendo la incorporación de estos establecimientos a la cultura de la calidad turística

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, patrocinador

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36583.pdf>

196. Determinación del posicionamiento de las marcas hoteleras de 4 y 5 estrellas en Valencia / José Clemente Ricolfe ... [et al.]

Análisis de los resultados obtenidos en el estudio sobre la relevancia de tener una marca reconocida, el precio, la calidad y adecuadas instalaciones para hacer negocios en el posicionamiento de las marcas hoteleras de gama alta.

Estudios Turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963-. ISSN 0423-5037. -- Núm. 186 (2010), p. 105-127

197. Diez años de la "Q" de Calidad

Miguel Mirones, presidente del ICTE, analiza brevemente los diez años de dicho Instituto y de la marca "Q" como sello imprescindible del turismo de calidad.

Agenttravel : revista de la comercialización turística. -- Madrid : Ediciones Jaguar, 1998. -- Año XXIV, núm. 299 (marzo 2010), p. 4

198. Directorio de establecimientos y espacios certificados [Recurso electrónico] = Directory of certified establishments and areas. -- 6ª ed. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2011. -- 338p. : fot. col.

Texto en español e inglés

Directorio de establecimientos y espacios andaluces con certificación en Gestión de Calidad (UNE EN-ISO 9001:2000 , Marca Q de Calidad Turística, en Calidad Ambiental (UNE EN-ISO 14001:2004, Sistema EMAS, Etiqueta Doñana 21, Marca Parque Natural de Andalucía (Turismo de Naturaleza), la Carta Europea del Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos, Bandera Azul y Compromiso de Calidad Turística (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos, SICTED - Modelo de Aproximación a la Calidad Turística, MACT)

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/143341386.pdf>

199. Encuentro sobre "La Calidad, clave del liderazgo hotelero" : Santander, 4-6 de julio de 2007. -- [Santander] : Universidad Internacional Menéndez Pelayo, 2008. -- 168 p. ; 24 cm. -- (Foros de reflexión ; 4)

Documento que recoge las intervenciones en el encuentro y que versaron sobre calidad turística entendida como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los clientes respecto a los productos y servicios turísticos que se le prestan

210701 STUR 6499

200. Un enfoque de gestión de la imagen de marca de los destinos turísticos basado en las características del turista / Héctor San Martín Gutiérrez, Ignacio Rodríguez del Bosque

Bibliografía

Trabajo que aporta un enfoque completo acerca de la percepción de la imagen de los destinos que tienen los turistas. Por un lado, se analiza la naturaleza cognitiva-afectiva de la misma y, por otro la influencia de los denominados factores estímulo (ej. familiaridad) y factores personales (motivaciones, rasgos demográficos ...) en la imagen que forman los viajeros de los destinos.

Revista de análisis turístico. -- Barcelona : Media Europa, 2006-. ISSN 1885-2564. -- Nº 9 (primer semestre 2010), 5-13

201. El enoturismo como producto turístico de calidad / Damián Azagra

Reportaje sobre el enoturismo y los Wine Hotels (hoteles de vino), establecimientos relacionados con el caldo y que sirven entre otras cosas para promocionar productos locales y de calidad

IH: industria hostelera. -- Madrid : EPESA, 2003. -- Núm. 755 (mayo 2008), p. 32

202. ¿Es compatible ofrecer turismo de calidad a precios moderados? / Margarita Espinós... [et al.]

Mesa redonda en la que se analizan algunos factores que determinan la calidad de un servicio turístico y su evaluación. Se hace hincapié en el valor añadido que otorga el servicio de un turoperador o un buen guía turístico.

La calidad en los servicios turísticos : primer Seminario sobre La protección del consumidor europeo como turista. -- Madrid: Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- p. 81-100

203. España, la calidad marca la diferencia / José Antonio Tamargo

Precede al título: La certificación Q de Calidad Turística cumple 10 años

En nuestro país, 17 subsectores están certificados y hasta octubre de este año 2.132 empresas han obtenido la Q de Calidad Turística.

Hosteltur: comunicación para el turismo del futuro. -- Palma de Mallorca : Ideas y Publicidad, 1994. -- N. 165 (nov. 2007), p. 66-67

204. España, marca de calidad territorial

Artículo sobre cómo los Grupos de Acción Local, con pocos medios pueden sacar adelante poblaciones rurales mermadas en cuanto a nivel educativo, económico y de empleo. El reportaje se centra en la Comarca del Condado, en Jaén y comenta las actuaciones que se han llevado a cabo, problemas encontrados y la duración del proyecto para hacer de la zona una marca de calidad territorial

Una selección de buenas prácticas de Leader. -- (Bruselas) : Observatorio Europeo de los Territorios Rurales, 2005. -- Núm. 1 (2007), p. 60-62

Acceso a texto completo (sólo usuarios internos):

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/30067.pdf>

205. España es un referente mundial en materia de normalización turística / [entrevista a Joan Mesquida, Secretario de Estado de Turismo]

Conexo : periódico para la organización de congresos, convenciones y viajes de incentivo. -- Madrid : Nexo, 1998. -- Núm. 126 (febrero 2009) p. 35-36

206. Especial Andalucía

Amplia información sobre las diferentes medidas adoptadas por el Gobierno andaluz para desarrollar en los próximos cinco años. Están dirigidas a impulsar el crecimiento económico basado en la calidad, la sostenibilidad y la innovación.

Mundo empresarial europeo. -- Madrid : Editorial Mundo Empresarial Europeo, 1997-. ISSN 1137-6686. -- Año 14, núm. 121 (2010), p. 33-66

207. Especial turismo

Dossier informativo sobre la principal industria de España en los últimos dos años. Analiza las líneas de actuación que han hecho posible la recuperación del sector turístico; destacando entre ellas el Plan Turismo Seguro, orientado a impulsar un turismo de mayor calidad y seguro, contando con la cooperación de instituciones públicas y privadas del sector.

Mundo empresarial europeo. -- Madrid : Mundo Empresarial Europeo, 1997. ISSN 1137-6686. -- Año 15, núm. 126 (2011), p. 41-66

208. Estrategias para el turismo / Antonio Checa. -- [1] p. ; 30 cm

Breve exposición que reflexiona sobre la necesidad de una atención de calidad para los turistas como revulsivo ante el estancamiento que sufre el sector turístico.

Andalucía Económica. -- Sevilla : Andalucía Económica, 1990. -- Núm. 166, (mayo 2005), pp. 10

209. Estudio de imagen percibida y posicionamiento [Recurso electrónico] : memoria de investigación / Fundación Universidad Empresa de la provincia de Cádiz (FUECA) ; dirección, Gómez Luque, Manuel, Arcas de los Reyes, Antonio. -- 1ª ed. -- Cádiz : FUECA ; Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2007. -- 300 p. : graf.

En cub.: Desarrollo de acciones de sensibilización y concienciación de la cultura de la calidad turística andaluza.

Orden de 10 de febrero de 2006 (BOJA 37, de 23/02/2006)

Estudio de la imagen percibida y posicionamiento mediante indicadores de satisfacción en las zonas turísticas del litoral de la provincia de Cádiz en los distintos segmentos demandantes para el diseño de un plan de actuación para la mejora de la productividad, competitividad y sostenibilidad de la oferta turística complementaria

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36492.pdf>

210. Estudio sobre el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios turísticos en Andalucía : hostelería y restauración / [desarrollado por la Unión de Consumidores de Andalucía UCA/UCE]. -- [Sevilla] : Unión de Consumidores de Andalucía UCA/UCE, [2009]. -- 19 p. : graf. ; 30 cm

Estudio centrado en la opinión que los turistas tienen sobre la oferta de servicios y sus precios, la higiene y limpieza, la información y atención al usuario y la profesionalidad del servicio, así como de la gastronomía y la restauración. Este informa denota que hay que mejorar en la calidad y cantidad de nuestros servicios turísticos, teniendo en cuenta que el turismo es un sector estratégico dentro de nuestra economía.

Patrocinado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/35405.pdf>

210701 STUR CT33/59

211. La eterna lucha por la calidad hotelera

Artículo sobre la calidad dentro del sistema hotelero nacional. El creciente nivel de exigencia del cliente está obligando a las principales cadenas a elevar el nivel de calidad de forma constante

Savía: revista de economía y gestión de viajes. -- Madrid : Savia Amadeus, 1989. -- N. 61(septiembre 2008), p. 41-43

212. Evaluación de la calidad turística integral en los destinos del litoral [Recurso electrónico] / Fernando Prats

Powerpoint sobre los cambios en el turismo, el litoral, sostenibilidad y eficacia del sistema de evaluación SAETA

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/30883.ppt>

213. El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio : un cambio de cultura en las empresas turísticas / Santiago Gutiérrez Broncano, Mercedes Rubio Andrés

Esta investigación plantea una revisión de los modelos de gestión de calidad del servicio incorporando como pieza clave en el desarrollo de los servicios y en la fidelización y satisfacción de los clientes al empleado.

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998-. ISSN 1139-7861. -- N. 23 (enero-junio 2009), p. 129-147

214. La gastronomía entre los aspectos más valorados por los turistas españoles / Esther Rodríguez

Artículo con el objetivo de conocer la opinión de los turistas españoles que han pasado sus vacaciones en nuestro país, sus costumbres a la hora de viajar, el método que siguen para informarse sobre un determinado destino, dónde los reservan o cuáles son los lugares más seleccionados, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha elaborado la Encuesta de Calidad Percibida con el fin de conocer datos relevantes para el sector turístico.

IH : industria hostelera. -- Madrid, EPESA, 2003. -- Núm. 765 (abril 2009) p. 6

215. Generación y diseño de un software de autoevaluación y gestión de la accesibilidad integral en los hoteles

Noticia sobre un proyecto destinado a crear un software para que los hoteles se puedan autoevaluar y conocer así las mejoras que deben llevar a cabo para convertir sus hoteles en espacios preparados para atender con mejor servicio a las personas mayores, niños y discapacitados

CEHAT. -- Madrid : Nexo Editores, 2004. D.L.: B.32092-2004. -- Año IV, nº 34 (enero 2008) p. 21

Acceso a texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/29848.pdf>

216. Gestión de calidad para casas rurales de Castilla-La Mancha. -- [Toledo] : Instituto de Promoción Turística de Castilla-La Mancha , D.L. 2009. -- 144 p. : il. ; 24 cm

Manual que establece una serie de recomendaciones a seguir para la gestión de calidad de una casa rural en Castilla-La Mancha

D.L. TO 0176-2009

210701 STUR 7706

217. Gestión de la calidad en turismo = Quality management on tourism. -- [Valencia : Fundación Cavanilles de Altos Estudios Turísticos, 1996]. -- 223 p. ; 31 cm. -- (Papers de turisme ; 20)

Texto en español e inglés

Contiene: 1. Enlace de la investigación en turismo y en gestión de la calidad: balance de una década/ César Camisón... et al. -- 2. La gestión en las empresas de hostelería/ Emilio Díez de Castro, Joaquín Traverso Cortés -- 3. Calidad de servicios y su gestión en las empresas turísticas/ Klaus Weiermair -- 4. El diseño y la gestión de una experiencia turística de calidad en regiones ecológicamente sensibles/ Brent Ritchie -- 5. Calidad de servicio en turismo: gestión empresarial en función del conocimiento de las expectativas de los clientes/ R. Vázquez Casielles, A. M. Díaz Martín -- 6. Una aplicación del modelo SERVQUAL de calidad de servicio a la industria de transporte aéreo/ Marco Antonio Robledo -- 7. Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero/ Víctor Yepes Piqueras -- 8. Conceptos de calidad aplicados a la educación en turismo y hostelería/ John Westlake

210701 STUR 6321

218. Gestión de la calidad y turismo : revisión e implicaciones para futuras investigaciones / Ana María Serrano Bedía, María Concepción López Fernández y Raquel Gómez López

Artículo que realiza una revisión de la literatura existente sobre gestión de la calidad en el contexto del turismo, sintetizando y estructurando el conocimiento existente

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998. -- Núm. 20 (2007), p. 251-266

Acceso al texto completo

<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n20/11Serrano251-266.pdf>

219. La gestión del marketing turístico / David Gilbert

La importancia de la gestión del marketing ligada al turismo no puede ignorar las principales características que distinguen a éste de otros productos. Dentro de la gestión turística cobran importancia la investigación, formulación del producto, políticas de precios recomendados y la comercialización de los productos turísticos. Es por eso que entre los factores más importantes que han de tener en cuenta los gestores turísticos son las cuestiones relacionadas con los servicios que tienen relevancia en la compra del producto

El turismo : teoría y práctica. -- Madrid : Síntesis, 2007. ISBN 978-84-975651-0-3. -- p. 673-714

220. Gestión de oficinas de turismo / Oriol Miralbell Izard. -- 1ª ed. -- Barcelona : UOC, 2007. -- 184 p : graf. ; 24 cm. -- (Turismo ; 82)

Con la lectura de este libro el viajero comprenderá las funciones de las oficinas y los elementos esenciales de gestión de estos servicios promovidos por las autoridades turísticas del destino y por las empresas. Está dirigido tanto a estudiantes de Turismo, profesionales de las oficinas y técnicos de la administración.

210701 STUR 6668

221. Gestión integral de playas / Dulce Rubio López. -- Madrid : Sintesis, D.L. 2003. -- 203 p. : il ; 23 cm. -- (Gestión turística)

Estudio premiado por la Agencia Valenciana del Turismo que realiza una propuesta de planificación y gestión turística de varias playas alicantinas, estableciendo las actuaciones a seguir y la labor a desarrollar por las administraciones

210701 STUR 4807

222. Guía de buenas prácticas para la gestión de establecimientos singulares de playa / elaborado por IAT, Instituto Andaluz de Tecnología ; autores, Olga Aguilera Ortega, Rogelio Zubizarreta Jiménez. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2007. -- 178 p. : graf., tabl. ; 24 cm

Documento que identifica los aspectos claves asociados a las áreas de gestión de las empresas del sector turístico, con el objetivo de que consigan la eficacia y eficiencia en sus actividades y una mejora de la competitividad del sector.

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, patrocinador

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36514.pdf>

210701 STUR 7395

210701 STUR 7451

223. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes / autores Lorenzo González Bolea, Miguel Ángel Carmona Calvo, Miguel Ángel Rivas Zapata. -- Sevilla : Instituto Andaluz de Tecnología, Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión, 2008. -- 181 p. : il. ; 28 cm

El Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión, con el apoyo de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía, ha publicado conjuntamente con la Asociación de Centros de Excelencia (www.centrosdeexcelencia.com) una guía para facilitar a las organizaciones, y particularmente a las pymes, la aplicación de un método de medición directa de la satisfacción de los clientes, de forma práctica, sencilla, a la vez que fundamentada. La guía se complementa con 15 experiencias prácticas en esta materia por parte de organizaciones destacadas por la excelencia en su gestión.

Acceso al texto completo a través de Internet

<http://www.centrosdeexcelencia.com/>

210701 SCVI CC727

224. Handbook on tourism destination branding / with an introduction by Simon Anholt. -- Madrid : World Tourism Organization ; Bruselas : European Travel Commission, 2009. -- 161 p. ; 30 cm

Texto en inglés

Manual especializado en el estudio de las Marcas de promoción de destinos turísticos. Se analiza la gestión y promoción de éstas

ISBN978-92-844-1311-9

210701 STUR 7406

225. Herramienta para la evaluación y la mejora de la gestión de la accesibilidad global en las playas andaluzas [Recurso electrónico] / [autor, Manuel Luís García Cañaverall]. -- Sevilla : Instituto Andaluz de Tecnología : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2007. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 12 cm + 1 folleto (54 p. ; 30 cm)

Proyecto "Investigación de una herramienta para evaluar la gestión de la accesibilidad en las playas andaluzas" subvencionado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (Orden de 10 de febrero de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para la formación, sensibilización de la cultura de la calidad e investigación en materia turística)

Este CD contiene la herramienta desarrollada por el IAT, un instrumento que permite a los órganos gestores de las playas andaluzas evaluar su actividad en relación con la accesibilidad, basándose en un modelo cuantificable que permite medir el grado de madurez y detectar puntos fuertes y áreas de mejora que faciliten la elaboración de planes y estrategias para la mejora de la eficacia y eficiencia en su gestión. El folleto adjunto es una guía de utilización de la herramienta contenida en el CD.

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/29467.pdf>

210701 STUR CT21/82

226. La hora de la calidad / texto, José María Triper

Artículo sobre los planes del gobierno respecto a la calidad turística. Para lograrla impulsará la innovación, la especialización y la modernización de los destinos maduros para reducir la estacionalidad

Moneda Única : la revista económica de negocio internacional. -- Madrid : Euroempresa Editorial, 2007. -- N. 75 (abril 2008), p. 80-81

227. Los hoteles a examen

Reportaje sobre Carlos Andreu Pintado, profesor universitario y formador de directivos de empresas y sobre una de sus actividades : juzgar los servicios que ofrece un hotel, en este texto analiza los que ofertan los establecimientos de Sevilla

Suite Sevilla. -- Sevilla : E_Baluart, 2008. -- II Época, núm. 14 (febrero-marzo 2009), p. 40-44

228. Hotelqual : una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento / Carlos Falces Delgado ... [et al.]

Este artículo recoge parte de los resultados obtenidos en el proyecto "Desarrollo de un instrumento para medir la calidad percibida en servicios de alojamientos", cuyo objetivo es elaborar una escala que pueda ser equiparable a los distintos establecimientos que participan en la implantación del plan de calidad hotelera coordinado por el ICHE (Instituto de Calidad Hotelera de España)

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 139 (1999), p. 95-110

229. Hotelschool The Hague : excelencia en la gestión directiva de raíz hotelera / Joan Oliva

La escuela Hotelschool The Haguen en Holanda es todo un referente en la enseñanza turística y hotelera y ejemplifica cómo el precio no siempre es una barrera. El artículo se centra en su funcionamiento y añade opiniones de estudiantes españoles

Editur: semanario profesional del turismo. -- Barcelona : Ediciones Turísticas, 1960. -- N. 2477 (septiembre 2007), p. 21-23

230. El ICHE y el sistema de calidad del sector hotelero español / Valentín Ugalde, Lourdes Navarro

Se exponen los objetivos del Plan de Calidad para el sector hotelero así como los pilares sobre los que se asienta el sistema de calidad hotelero español

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 139 (1999), p. 53-63

231. I Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad en Destinos Turísticos [Vídeo]: Córdoba 3 y 4 de mayo de 2007. -- [Córdoba : Diputación Provincial de Córdoba, 2007]. -- 4 CD (DVD) : son. col. ; 19 cm

Contiene: Guión Congreso/ Reyes Ávila Bercial. Gestión de destinos turísticos sostenibles/ Josep F. Valls. Gestión y planificación de la calidad en el destino/ Ana Baldie. Creación de productos turísticos: la encrucijada entre lo público y lo privado/ Juan Carlos Rodríguez Millán. Planificación del turismo en destinos patrimoniales/ Miguel Ángel Troitiño. Modelos de planificación turística: Reyno de Navarra: una estrategia de desarrollo y marketing/ Carlos Erce. Un nuevo modelo de desarrollo turístico para Andalucía: el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible/ Antonio Muñoz Martínez

Colección de 4 dvd's que recoge el congreso, de enfoque teórico - práctico, que se perfila como un foro de debate y reflexión, con la misión de concertar una visión técnica sobre objetivos comunes en planificación de productos de calidad para los destinos turísticos

Patrocinado por la Consejería de Turismo Comercio y Deporte

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/27142.pdf>

210701 STUR 6444

232. ICTE : Instituto para la Calidad Turística Española. -- [Madrid : ICTE], D.L. 2002. -- 52 p. ; 30 cm

En este documento se muestra, a modo de memoria, qué es, cómo se funda y la estructura y funciones del Instituto para la Calidad Turística Española. Se informa sobre los instrumentos de transferencia tecnológica y de promoción y comunicación con los que cuenta y se repasan los distintos subsectores integrados en el ICTE

210701 STUR 6109

233. Calidad y legalidad en los servicios turísticos / Miguel Ruiz Muñoz. -- Madrid : Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- 15 p. ; 24 cm

Separata de: La calidad en los servicios turísticos: Primer Seminario sobre La protección del consumidor europeo como turista

Texto completo de la ponencia presentada en el Seminario que se desarrolla sobre tres puntos: el concepto o la idea de calidad, el papel asignado a la Ley para la determinación de calidad y la posible influencia de la moral o la ética empresarial en la calidad de los productos o de los servicios.

210701 STUR CT29/25

210701 STUR CT36/24

234. I Jornadas de calidad turística y protocolo [Literatura gris]: 3 de marzo de 2006, Hotel Tartessus / Proinca. -- [Chiclana de la Frontera] : UTEDLT Chiclana de la Frontera, 2006

Documento de resumen de las jornadas basadas en la divulgación de la importancia del concepto de "calidad total", consistente en la mejora continua en la gestión de las empresas turísticas andaluzas para lograr la satisfacción de los clientes junto con las personas, propietarios y empleados de las mismas, así como el respeto al medio ambiente, la responsabilidad social y la sostenibilidad

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28687.pdf>

235. Incidencia de las TICs en la mejora de la productividad, rentabilidad y calidad del sector turístico [Literatura gris] / responsables del proyecto, Antonio Ruiz Jiménez, Carlos Arias Martín. -- Sevilla : Universidad de Sevilla, 2007

A través de este trabajo se pretende conocer el efecto que la aplicación de las TICs puede tener sobre la calidad, la productividad y la rentabilidad del sector turístico, concretándose los objetivos en: analizar el nivel de penetración de las TICs en el sector hotelero andaluz; analizar la rentabilidad obtenida por el uso de las TICs en el sector hotelero andaluz, así como establecer una adecuada comparación con la rentabilidad potencial que dichas herramientas ofrecen; detectar carencias formativas en materia de TICs en todos los niveles ocupacionales de las empresas hoteleras andaluzas; y en la medida que los resultados lo permitan, proponer acciones y medidas concretas que puedan conducir al sector hotelero andaluz a utilizar adecuadamente las TICs en su necesaria búsqueda de rentabilidad y competitividad

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/29491.pdf>

236. Indicadores de calidad en empresas de intermediación turística : activos intangibles / Cristina Esteban Alberdi

La intermediación turística se está adaptando rápidamente a las nuevas tecnologías y asistimos a una reestructuración del sector orientado hacia la búsqueda de nuevas estrategias competitivas. La creciente importancia de los activos intangibles en la valoración de la calidad global ha orientado el trabajo, en el que se ha tratado de identificar aquellos factores, presentes en la prestación del servicio que tuvieran una relación directa con la percepción de mayor calidad por parte del cliente y diferenciación en el servicio recibido

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 174 (2007), p. 49-57

237. Indicadores sobre turismo y sostenibilidad en los destinos : una aproximación desde Andalucía / Unidad de Análisis y Estadística de Turismo de Andalucía (SAETA)

Artículo sobre la necesidad de contar, en el sector turístico, con nuevos indicadores que permitan evaluar la calidad, entendida de manera integral, y que alerten de situaciones no deseables en los destinos turísticos españoles

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 172-173 (2007), p. 131-139

238. Informe sobre la situación actual del turismo en la provincia de Granada [Recurso electrónico]: calidad en el sector alojamiento / Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Granada ; CIMA Consultores. -- Granada : la Cámara, [2007]. -- 45 p. : graf.

Disponible en formato pdf

Exposición de la información que recoge el Proyecto INCATUR, desarrollado por la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Granada con el objetivo de concienciar e informar a los empresarios y trabajadores del sector de alojamientos turísticos de la provincia de Granada sobre la importancia de la calidad en el servicio.

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36544.pdf>

239. Jaén calidad, turismo con denominación de origen : catálogo de ideas y experiencias para la adaptabilidad / Diputación Provincial de Jaén, Turismo y Desarrollo Local Sostenible ; coordinación general, Manuel Vera Márquez. -- 1ª ed. -- Jaén : Diputación Provincial de Jaén, Turismo y Desarrollo Local Sostenible, 2004. -- 201 p. : il. col. ; 20 x 23 cm

Los contenidos de esta publicación están dirigidos a los empresarios para que incorporen estándares de calidad en los servicios teniendo en cuenta los valores territoriales de la provincia de Jaén como factores de diferenciación y redefiniendo la oferta del sector de turismo de interior.

D.L. J 705 2004. -- ISBN 84-932680-7-0

210701 STUR 7421

240. Jornadas Turismo Salud y Belleza [Recurso electrónico]. -- Úbeda (Jaén) : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Centro de Turismo Interior de Andalucía, 2007. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 12 cm

Recoge las ponencias presentadas en las jornadas celebradas los días 14 y 15 de noviembre en el Balneario de Alhama de Granada y que tienen como tema aspectos relacionados con el turismo de salud y belleza tales como la calidad o la comercialización

210701 STUR CD T283

241. La etiqueta Doñana 21 consolida el turismo sostenible de calidad

Artículo sobre la importancia de la etiqueta Doñana 21 para las empresas del entorno natural, que ofrecen al turista variados servicios. Tras todo esto destaca la importancia de garantizar la conservación de los valores naturales de este espacio, motor que empuja a los empresarios del lugar , a la gestión económica y social comprometida con le medio.

Andalucía económica. -- Sevilla : Andalucía Económica, 1990. -- Núm. 201 (jul-agos 2008), p. 72

242. Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios / [equipo editorial, Carlos Bazán...(et al)]. -- [S.l. : Proyecto CTN], junio 2007

El Destino Circuito Turístico Nororiental o Proyecto CTN es una iniciativa cuyo propósito es elevar la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), fortalecer la gestión del sector y diseñar y comercializar productos turísticos sostenibles. Así, este manual contiene las normas que una gran parte de actores locales de las regiones integrantes del proyecto han definido como el marco de acción que desean adoptar para el desarrollo sostenible de la actividad turística en sus regiones.

Acceso al texto completo

http://www.losandes.org.pe/downloads/2007/buenaspracticass_ctn.pdf

243. Manual de buenas prácticas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales en el sector turístico de la provincia de Sevilla [Recurso electrónico] / promovido por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla ; gestionado por Novotec Consultores S.A. -- Sevilla : Novotec Consultores, 2007. -- 124 p. : il. col.

Texto dirigido a los empresarios del sector turístico con el objetivo de potenciar la calidad e innovación de los productos y servicios ofertados

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, patrocinador

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36596.pdf>

244. Manual de buenas prácticas en el sector turístico [Recurso electrónico] / elabora, Ayuntamiento de Tarifa ; [autores, Leticia Tejada Cabrera, Juan Manuel Delgado Ruiz, Francisco J. López Martínez]. -- [Tarifa : Ayuntamiento, 2007]. -- 40 p. : il. col.

Texto que recoge directrices que deben seguir las empresas del sector turístico para llevar a cabo una gestión de calidad responsable, basada en la preparación de sus componentes (humanos, materiales e intelectuales) y encaminada a afrontar los acontecimientos a través de los cuales dicha gestión se desarrolla

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Patrocinador

Acceso al texto completo

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/36594.pdf>

245. Manual de buenas prácticas en hostelería / FEHR, Federación Española de Hostelería. -- [S.l.] : FEHR, [2010?]. -- 1 archivo PDF (16 p.) : graf.

Folleto en el que, de forma gráfica, se realiza un resumen de las recomendaciones y reglamentos que deben cumplir los establecimientos del sector hostelero para prestar un servicio de calidad

Acceso al texto completo a través de Internet

<http://www.mityc.es/turismo/es-ES/Novedades/Documents/Manual.pdf>

246. Manual de calidad para hoteles : [guía para la implantación de un sistema de calidad] / Alberto Martínez Villa (coord.). -- 1ª ed. -- Oviedo : Septem, 2008. -- 163 p. ; 26 cm

Manual que aborda la implantación de la calidad para el sector hotelero. Se aclaran conceptos, diferencias entre la multitud de sistemas, normas y referenciales que existen en el sector. También se analizan las formas de implantar y aplicar criterios normativos de calidad, su alcance, etc.

210701 STUR 6437

247. Manual para la realización y puesta en marcha de eventos sostenibles y socialmente responsables [Literatura gris] / [elabora Asociación Andaluza de Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos (OPC Andalucía)]. -- Córdoba : OPC Andalucía, 2010. -- 88 p. : il. ; 30 cm

Manual, que en el marco del proyecto Nova Q2 de la Asociación Andaluza de Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos, analiza el impacto social, económico y ambiental de la organización y realización de un evento, proponiendo un conjunto de buenas prácticas a seguir por las empresas pertenecientes al sector de turismo de reuniones

210701 STUR 7576

248. Manual práctico de derechos del consumidor en el sector turístico / Braulio Antuña Suárez. -- 1ª ed. -- Oviedo : Septem, 2008. -- 289 p. ; 26 cm.

Este manual aborda los derechos del consumidor en el sector turístico. Expone una metodología sencilla, acompañada de ejemplos prácticos y reales.

210701 STUR 6729

249. El marketing de productos turísticos [Recurso electrónico]: técnicas accesibles a las pequeñas empresas turísticas del entorno natural, rural y de interior : [jornadas]. -- Málaga : Turismo Andaluz, 2009. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 6 cm.

Recoge las ponencias presentadas en dichas jornadas cuya finalidad es concienciar de una parte al empresariado sobre la necesidad de implementar pequeñas estrategias de "marketing casero" en sus empresas, así como reforzar la importancia de la innovación en los procesos de trabajo a la hora de desarrollar productos turísticos eficaces, o fomentar el uso de las nuevas tecnologías e internet como herramientas de posicionamiento de mercado.

Acceso a la página web

http://www.turismoandaluz.mobi/opencms/opencms/turismoAndaluz/agenda/evento_0142.html

210701 STUR CD T381

250. Memoria... / Instituto para la Calidad Turística Española (ITCE). -- Madrid : Instituto para la Calidad Turística Española, 2006-.

-- v. ; 30 cm

A anual

210701 SRT MEM ITCE men

210701 DEP PT

251. Normalización en servicios turísticos / Elena Ordozgoiti

Este artículo introduce el concepto de Norma según lo define la legislación vigente y según lo utilizan los organismos de normalización para diferenciarlo de otras especificaciones sectoriales. Después se presentan los organismos de normalización español, europeo e internacional y su manera de contribuir a la calidad. Por último se exponen los trabajos de normalización emprendidos en el sector servicios donde España, a través de AENOR, ha jugado un papel muy importante aunque no dando los resultados esperados en todos los casos

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 139 (1999), p. 43-52

252. Las nuevas oportunidades del turismo termal

La Federación Española de Municipios y Provincias y la Secretaría de Estado de Turismo han creado una nueva marca, Villas Termal, como modelo de turismo sostenible basado en el patrimonio cultural y de salud de localidades con esta tradición. La señalización y los criterios de certificación son las prioridades pendientes.

Savia : revista de economía y gestión de viajes. -- Madrid : Savia Amadeus, 1989. -- Época IV, núm. 73 (noviembre 2009), p. 48-51

253. Observatorio de la calidad de vida de los andaluces 2009 : informe anual / dirección y coordinación, Demetrio Pérez Carretero, Manuel Fernández Márquez. - 1ª ed. -- [Granada] : CajaGRANADA ; [Sevilla] : Fundación Centro de Estudios Andaluces, 2009. -- 95 p. : graf. ; 30 cm

Trabajo cuyo objetivo es analizar la calidad de vida de los andaluces contemplando los diferentes aspectos que la componen. Completa los distintos enfoques basados exclusivamente en criterios económicos, de tal forma que se podrá comprobar como inciden condicionantes del tipo : renta, atención sanitaria, la cultura, el ocio y la percepción que de la calidad tienen los ciudadanos.

D.L. GR 3299 2009. -- ISBN 978-84-92747-05-4

210701 STUR 7383

254. La oferta de un producto turístico diferenciado y de calidad [Recurso electrónico]: posible pilar para el desarrollo rural : las rutas alimentarias como modalidad de turismo rural / Genoveva Millán Vázquez de la Torre, Eva Mª Agudo Gutiérrez, Manuela del Pilar Santos

Las rutas alimentarias son un medio para unir sinergias de las zonas rurales y beneficiarse del aumento la demanda de turistas que busca tomar contacto con los alimentos regionales. En la primera parte de la investigación, se estudia a las rutas gastronómicas como modalidad de turismo rural; la promoción del patrimonio gastronómico obtiene una simbiosis entre el sector turístico y el agrícola, posibilitando la obtención de rentas por la venta de productos autóctonos de la zona y el posicionamiento en el mercado del producto alimentario ofrecido (efecto multiplicador del sector turístico).Y en la segunda, se acomete un análisis a través de técnicas estadístico-económicas para identificar el perfil del turista que realiza este tipo de turismo y, de esta manera, arbitrar las medidas necesarias para potenciar dicha ruta alimentaria

IX Reunión de Economía Mundial. -- Madrid: [Universidad Autónoma de Madrid], 2007

Acceso al texto completo (sólo usuarios internos)

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/int/2413.pdf>

255. El papel del profesional en la satisfacción -versus- calidad en los servicios turísticos / José Antonio Carrasco, Cristina Ros Santasusana

Dos de los factores claves para ofrecer servicios de calidad son la formación de los profesionales turísticos y el poseer sistemas de control de calidad que nos ayuden a conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

La calidad en los servicios turísticos : primer Seminario sobre La protección del consumidor europeo como turista. -- Madrid: Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- p. 35-46

256. Pioneras: : la historia de Rusticae o la pasión por emprender / Carlota Mateos Calleja, Isabel Llorens Marín. -- 1ª ed. -- Barcelona : Alienta, 2009. -- 123 p. ; 22 cm

Las autoras recogen en este libro su experiencia personal en la creación de Rusticae en 1996, empresa privada que gestiona hoteles rurales. Comenzaron con nueve hoteles y hoy se ha transformado en una empresa con más de doscientos treinta establecimientos repartidos en España, Portugal y Marruecos, entre otros. Su compromiso es proporcionar experiencias inspiradas en el arte de vivir.

210701 STUR 7131

257. La planificación del marketing / David Gilbert

Se ofrece una aproximación a la organización del marketing en el ámbito del turismo y se sugiere que un plan representa una guía estructurada para la realización de actuaciones, que sirve como método sistemático de recogida de datos, análisis lógico y selección objetiva de la dirección más apropiada que debe tomar una organización, un distribuidor o un producto de destino

El turismo : teoría y práctica. -- Madrid : Síntesis, 2007. ISBN 978-84-975651-0-3. -- p. 715-753

258. Poniente granadino, en el corazón de Andalucía : la última frontera de Al Andalus

Trabajo sobre la comarca situada en la zona más occidental de la provincia de Granada. Recoge como apuesta con decisión por la marca de calidad territorial entendida ésta como una estrategia de desarrollo integral.

Tierra Sur : Revista de Desarrollo Rural. -- Sevilla : ARA, 1998-. ISSN 1696-9561. -- Núm. 33 (invierno 2008-2009), p. 16-19

259. Poniente granadino : hacia una marca de calidad territorial para espacios expositivos / Juan Alonso Sánchez Martínez

Información sobre la ponencia que el Grupo de Desarrollo Rural del Poniente Granadino ha elaborado para el debate de las primeras cartas específicas de calidad rural vinculadas al sector cultural.

PH : boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. -- Sevilla : Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 1993. -- N. 66 (mayo 2008), p. 10-11

260. Potenciar una región a través de la certificación de área / por Deborah Scorzelli

Artículo sobre cómo puede un grupo de acción local italiano usar una red y una certificación de forma eficaz para desarrollar y salvaguardar el patrimonio natural y cultural de un territorio

Leader + : magazine. -- (Bruselas) : Observatorio Europeo de los Territorios Rurales, 2005. -- Núm. 7 (2007), p. 24-26

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28865.pdf>

261. Propuesta de diseño de una plantilla multidisciplinar para el análisis y evaluación de webs de destinos turísticos / José Fernández Cavia ... [et al.]

Exposición del resultado de la investigación llevada a cabo por un equipo de profesores perteneciente a distintas universidades españolas sobre publicidad y promoción de las marcas turísticas españolas en la web.

VIII Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. -- Málaga : Universidad, Escuela Universitaria de Turismo, 2010. -- P. 333-351

262. Q de calidad turística : una compañera de viaje imprescindible

Reportaje sobre la obtención de la Q de calidad. El texto responde las preguntas básicas sobre el proceso, beneficios, etc.

Hostelería & turismo : IH Magazine. -- Madrid : EPE, 1992. -- Enero/Febrero 2008 ; p. 46-47

263. La responsabilidad en la oferta de calidad : estrategias y resultados a medio y largo plazo

Mesa redonda en la que se trataron los siguientes temas: Indicadores de calidad, el Plan Integral de Turismo de España y el sello de calidad "Q", los Complejos de Tiempo Compartido y la atención al consumidor y el Plan de Ordenación y Promoción del Turismo en Castilla-La Mancha 2006-2009.

La calidad en los servicios turísticos : primer Seminario sobre La protección del consumidor europeo como turista. -- Madrid: Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- p. 55-79

264. Revitalización y promoción de la Ruta del Duero : las iniciativas de excelencia y las propuestas innovadoras / Luis Alfonso Hortelano Mínguez

Artículo que analiza la revitalización de las zonas que lindan con el Río Duero, vinculadas a proyectos de turismo cultural y sostenible sin perder la calidad

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998. -- Núm. 20 (2007), p. 103-130

Acceso al texto completo:

<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n20/05Hortelano103-130.pdf>

265. Roquetas de Mar : calidad turística. -- Roquetas de Mar [Almería] : Ayuntamiento, Concejalía de Infraestructuras y Costas, 2006. -- 84 p. : principalmente il. col. ; 23 cm

Publicación donde podemos observar las maravillosas playas que nos ofrece la localidad almeriense de Roquetas de Mar; unos quince kilómetros aproximados de litoral del municipio nos proporcionan 12 km. de playas urbanas y 2 km. de playas vírgenes pertenecientes al Paraje Natural Punta Entinas-Sabinar

210701 STUR 7318

266. Salzillo, testigo de un siglo : la implementación de la calidad en la gestión turística de un recurso cultural / M^a Dolores Ponce Sánchez

Artículo que analiza la implementación de la calidad en la gestión del patrimonio cultural de las ciudades. Para ello toma como ejemplo Salzillo

Cuadernos de turismo. -- Murcia : Universidad, 1998. -- Núm. 20 (2007), p. 7-26

Acceso al texto completo:

<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n20/01Ponce7-26.pdf>

267. La señalización aplicada al desarrollo de destinos y de productos turísticos [Recurso electrónico]. -- Córdoba : Diputación Provincial, 2008. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 9 cm

La señalización es uno de los aspectos clave en la organización y presentación de la oferta turística de un territorio. Esta materia capital de la planificación, el desarrollo y la calidad turística es el tema monográfico del II Congreso. Se incluyen también un apartado de buenas prácticas y casos de éxito que cubren el aspecto más práctico de la señalización turística.

Acceso a la página web:

https://www.cordobaturismo.es/agenda/evento.php?id_categoria=323&id=8602&municipio=000&idioma=es

268. Sistema de calidad para casas rurales / M^a José Gómez Gómez

En este documento se expone el sistema de calidad para casa rurales, que se define como un mecanismo de autoregulación para los empresarios del sector. El artículo analiza la filosofía de este sistema, que pasa por incorporar a la gestión de las casas rurales criterios sostenibles con el fin de cohesionar el sector y mejorar la presentación de oferta en este mercado

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 139 (1999), p. 89-94

269. Sistema de calidad turística española. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, D.L. 2005. -- 79 p. : il. col. ; 30 cm.

Publicación que recoge información de gran utilidad y desarrolla su metodología con un claro enfoque a destino turístico. Ello no deriva únicamente de su aplicación sobre este espacio geográfico, sino especialmente de la filosofía con la que están diseñadas sus herramientas metodológicas.

D.L. B-35906-2005

210701 STUR CT31/44

270. Sistemas de calidad en el alojamiento hotelero / Ramón Estalella

Una de las reclamaciones del sector hotelero con respecto a los sistemas de control de calidad es que se permita su participación en el diseño de estos sistemas, ya que la calidad es entendida de muy diversas maneras y desde muy variados aspectos.

La calidad en los servicios turísticos : primer Seminario sobre La protección del consumidor europeo como turista. -- Madrid: Centro Europeo del Consumidor en España, 2006. -- p. 47-51

271. Situación de la Gestión de los Recursos Humanos en las empresas de Hostelería [Recurso electrónico]: Productividad y calidad del trabajo a través de la organización y gestión de personas. -- Madrid : Federación Española de Hostelería (FEHR)., D.L. 2008

Documento disponible en pdf

El presente estudio ha sido llevado a cabo por la Secretaría de Estado de Turismo y Comercio y la Federación Española de Hostelería (FEHR). Su objetivo fundamental ha consistido en realizar un diagnóstico de la situación de los Recursos Humanos en las actividades de Alojamiento y Restauración. A partir de este diagnóstico se han elaborado propuestas de mejora relativas a la gestión del Capital Humano, como factor clave del desarrollo profesional de los trabajadores y de la competitividad de las empresas de Alojamiento y Restauración.

D.L. M. 17537-2008

Acceso al texto completo:

<http://www.fehr.es/documentos/publicaciones/descargas/des-10.pdf>

272. Sostenibilidad ambiental y certificaciones en el sector turístico / Gema Rodríguez y Fernando Prats Palazuelo

Artículo sobre el papel cada vez más importante que las certificaciones tienen en el sector turístico en la regulación y orientación del mismo para la adquisición de pautas de sostenibilidad

Estudios turísticos. -- Madrid : Turespaña, 1963. ISSN 0423-5037. -- N. 172-173 (2007), p. 157-165

273. Torremolinos : un producto de calidad / Cristina Roldán

Torremolinos es indiscutiblemente un producto internacionalmente conocido. La ciudad se ha reinventado a sí misma desde que accedió a su autonomía y las cifras oficiales avalan su liderazgo como destino turístico en Andalucía

Infortursa : revista de viajes, cultura y gastronomía. -- Madrid : Roldán & Asociados, 1984. -- Año XXV, núm. 232 (2009), p.

274. Transformaciones y riesgos del turismo solidario

Artículo sobre este tipo de turismo que empezó de manera más involuntaria que consciente en la década de 1980. La conversión del Turismo Solidario en un producto comercializable, el interés de sectores empresariales en explotar ese nicho de mercado, y un valor añadido(la solidaridad). Existe la propuesta de certificar con un sello de garantía este producto.

Savia : revista de economía y gestión de viajes. -- Madrid : Savia Amadeus, 1989. -- Época IV, núm. 71 (septiembre 2009), p. 6-7

275. El turismo crea escuela / texto, Estefanía Ayuso

Artículo sobre la necesidad de mejorar la enseñanza turística para aumentar la competitividad del sector más importante de la economía española

Moneda Única : la revista económica de negocio internacional. -- Madrid : Euroempresa Editorial, 2007. -- N. 73 (febrero 2008), p. 84-85

276. Turismo de Interior en Andalucía 50 experiencias : una apuesta por la excelencia / [dirección y coordinación del proyecto Ignacio Aguilera Delgado]. -- San Juan de Aznalfarache (Sevilla) :

Asociación para el Desarrollo Rural de Andalucía, D.L. 2008. -- 123 p. : il. col. ; 24 cm

Colabora y financia Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía, a través de Turismo Andaluz

Publicación que presenta cincuenta iniciativas de turismo interior, desde proyectos turísticos y de ocio al aprovechamiento del medio ambiente como actividades de turismo alternativo, rehabilitación de importantes muestras del patrimonio arquitectónico en alojamientos turísticos y museos etnográficos, planes de mejora de casas rurales e implantación de sistemas de gestión de calidad, creación de centros de información comarcal junto a la puesta en marcha de pequeñas empresas que ofrecen servicios turísticos de carácter medioambiental y cultural

210701 STUR 6519

277. El turismo de montaña quiere escalar cotas más altas

Artículo sobre el cada vez más importante turismo de montaña en nuestro país, que gracias a una mejora de las instalaciones para el esquí y la planificación de actividades para el verano, está mejorando su calidad

Gestión de hoteles. -- Bilbao: Reed Business Information, 2007-2008. ISSN 1887-4533. -- Núm. 75 (enero/marzo 2008), p. 10-13

278. Turismo de ocio y protección al consumidor del Mediterráneo / José A. Fernández Cuesta

Resumen de la Conferencia Internacional sobre "Turismo de Ocio y Protección al Consumidor en el Mediterráneo" en la que se habló de la necesidad de que todos los ciudadanos participen en los encuentros turísticos para mejorar la calidad turística

SPIC : revista de turismo. -- Madrid : SPIC Ediciones, 1966. -- Núm. 714 (enero 2008), p. 38-39

279. Turismo global de calidad / por Carolina Morro

Reportaje sobre la importancia de ofrecer calidad en un mercado en que España se encuentra el segundo destino; también se comenta la necesidad de evolucionar hacia nuevos productos de mayor valor añadido ajenos del turismo de sol y playa. Sobre estos temas se ha hablado en el IV Simposium del Grupo Camerdata que tenía como epígrafe "Diversidad y Sostenibilidad en Turismo y Hostelería"

Gran Hotel : viajes-turismo. -- Barcelona : Curt Ediciones, [1992]. -- N. 168 (feb. 2008), p. 86-89

280. Turismo y ciudades patrimonio de la humanidad: gestión, calidad, conservación

Este artículo tiene como objetivo principal destacar el papel jugado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en la gestión y la conservación del patrimonio urbano para fines turísticos. Se pretende subrayar las distintas vías por las cuales el turismo puede contribuir a la justificación económica y social de la recuperación urbana, en el marco de un plan coherente de calidad urbanística.

Ciudades Patrimonio de la Humanidad : Patrimonio, Turismo y Recuperación Urbana. -- Sevilla, Universidad Internacional de Andalucía, 2008. -- 54-68 p.

281. UCA/UCE analiza la calidad del turismo en Andalucía / texto, David Solís Santos

Artículo sobre la contribución de la UCA/UCE en la mejora e impulso del turismo en Andalucía. Para ello analizará la cualificación de los productos y servicios turísticos en su conjunto

Sucede en Andalucía : revista de la unión de consumidores de Andalucía . -- Sevilla : Unión de Consumidores de Andalucía, 1998. -- N. 56 (mar.-abr. 2008), p. 46-47

282. Una jornadas divulgan la calidad en el turismo [Recurso electrónico]

Breve comentario de las jornadas que, bajo el título de "Sistemas de Calidad en Empresas Turísticas, ha llevado a cabo la Confederación de Empresarios de Andalucía, en colaboración con la Federación Onubense de Empresarios (FOE) y la Asociación de empresas Turísticas del Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche, enmarcado dentro del proyecto : Observatorio Turístico Transfronterizo Andalucía-Algarve.

INFOE : Publicación de la Federación Onubense de Empresarios. -- Huelva: FOE, 2008. -- (may. 2008), p. 4-5

Acceso al texto completo a través de Internet:

<http://goo.gl/i5v2M>

283. El valor de la marca y la orientación al mercado : una nueva relación con el cliente : debates y conclusiones del Foro del Turismo Sevilla 2008. -- [Barcelona] : Editur, 2009. -- 56 p. : il. col. ; 30 cm. -- (Cuadernos profesionales / Instituto de Turismo de España ; 2)

Resumen del Foro de Turespaña 2008 celebrado en Sevilla del 30 de septiembre al 1 de octubre, dedicado a analizar las aportaciones y experiencias sobre el valor de la marca desde una perspectiva multidisciplinar.

D.L. B 17629-2009

210701 STUR CT29/31
210701 STUR CT30/25
210701 STUR CT30/26

284. El valor de ser un país con marca

El "country branding" gana protagonismo. Al tiempo, la competencia crece y los países asumen el impacto que la imagen produce en el turismo, en la venta de sus productos, en sus oportunidades de inversión y en la propia población.

Savia: revista de economía y gestión de viaje. -- Madrid : Savia Amadeus, 1989. -
- Época IV, n. 65 (febrero 2009), p. 44-47