Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2022)**
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo
Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE	Lic. en Hoteleria	2/2014	2022	2° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
AGUILERA, MARIA SOLEDAD	Prof. Responsable	P.Adj Exc	40 Hs
PIÑERO, MARIANA ANDREA	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
4 Hs	2 Hs	2 Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	2º Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
08/08/2022	18/11/2022	15	60

IV - Fundamentación

El crecimiento sostenido del sector turismo a nivel provincial, nacional y mundial desde hace décadas, el desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a distintas disciplinas, la consecuente competencia de los mercados: denotan la necesidad de recursos humanos altamente calificados para la actividad.

Los cambios a los que asistimos, exigen una transformación constante y adaptación a las condiciones del medio profesional y laboral. La formación del capital humano, los conocimientos teóricos y el desarrollo de habilidades son la clave para enfrentar los desafíos que el turismo nos muestra.

La cátedra de Calidad de los Servicios y Atención al cliente, pretende iniciar a los alumnos en su primer año, en: las particularidades de la Hotelería, la importancia de la búsqueda diaria de la Calidad en todos los procesos propios de la Empresa Hotelera, y en el espíritu de Atención al Cliente que caracteriza a la actividad turística, logrando idoneidad en las herramientas básicas que posibiliten la gestión profesional del turismo y la hotelería en particular.

Por todo ello, se pretende desarrollar habilidades para que los alumnos puedan participar en el diseño y gestión de la calidad de los servicios en el contexto de la hospitalidad.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

GENERAL:

- Facilitar la introducción del alumno con la cultura de la calidad en la Hotelería orientado hacia la Excelencia y las herramientas a aplicar en Atención al cliente.

ESPECÍFICOS:
- Conocer la evolución en el tiempo del concepto de calidad, los principios y los beneficios de su adopción en el rubro.
- Reconocer las particularidades de la atención al cliente, identificación de variables para facilitar su trato
- Resolución de conflicto, tratamiento de reclamos
- Nociones de la calidad total, sus costos
- Fomentar el aprendizaje reflexivo y analítico a través de actividades teórico prácticas en las que los estudiantes puedan analizar la actitud de servicio y aplicarlos a distintos contextos profesionales en simulaciones de potenciales experiencias reales

VI - Contenidos

UNIDAD 1 ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO
Atención al cliente.
Diseño de servicio.
Necesidades y expectativas de los clientes.
Calidad como factor diferenciador en el servicio.

UNIDAD 2 LA CALIDAD
Concepto y evolución de la calidad. La calidad en la Historia.
Los costos de la calidad y la no calidad.
La calidad total, los principios.
Sistemas de gestión de la calidad.
Actores beneficiados.
La importancia de la calidad en los servicios-calidad como resultado de la eficiencia y eficacia.

UNIDAD 3 EL CLIENTE
El cliente. Tipos de cliente.
Tratamiento de reclamos.
Negociación.
Servucción-ciclo del servicio
Atenciones especiales.
Metodologías de fidelización.
Tendencias actuales: TP Servqual - Pirámide Invertida.

UNIDAD 4 TALENTO HUMANO
Talento humano y calidad. El cliente interno. Sistema de comunicación interna.
Gestión del talento humano basado en la calidad.
Incentivos motivación y satisfacción del cliente interno.
Capacitación y formación como necesidad básica.
Grupos de mejora

UNIDAD 5 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA
Planificación estratégica de la calidad.
Ciclo de Deming
Importancia de la excelencia de los servicios hoteleros para los diferentes mercados consumidores. Normalización. Encuestas de Satisfacción. Tendencias.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Durante la cursada y con la finalidad de afianzar los nuevos conocimientos se realizarán actividades y trabajos prácticos sobre toda la temática a desarrollar, las metodologías a utilizar serán: análisis de casos, lectura y comprensión de artículos.

Además de un TPI (trabajo practico integrador) de manera grupal que abarcará todas las temáticas de la materia, el mismo deberá ser defendido en clase.

VIII - Regimen de Aprobación

RÉGIMEN DE PROMOCIÓN
Para la promoción del curso se deberá cumplir:
a) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 7/10 puntos en primera instancia.
b) Aprobación del trabajo práctico Integrador con al menos de 7/10 puntos.
c) Aprobación de un examen de carácter integrador con al menos de 7/10 puntos.

RÉGIMEN DE ALUMNOS REGULARES
Para la aprobación del curso se deberá cumplir:
a) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 4/10 puntos, en primera instancia o en sus respectivos recuperatorios.
b) Aprobación del 1 trabajo práctico Integrador con al menos de 7/10 puntos.

ALUMNOS LIBRES
El alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional.
El día del examen final deberá aprobar las siguientes dos instancias con al menos el 7/10 de los puntos:
● Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.
● Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

IX - Bibliografía Básica

[1] VALARIE A. ZEITHAML,A. PARASURAMAN Y LEONARD L. BERRY “Calidad total en la gestión de servicios”(1993). Ediciones Díaz de Santos, Madrid
[2] CÉSAR CAMISÓN, SONIA CRUZ Y TOMÁS GONZÁLEZ “Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Editorial. Pearson educación, S:A , Madrid, 2006
[3] JORGE PUIG - DURAN FRESCO “Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración”. 2006. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

X - Bibliografia Complementaria

[1] WILLIAMS ESTRADA VERA “servicio y atención al cliente”2007. Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.Peru.
[2] ISABEL MILIO BALANZÁ. “Organización y control del alojamiento”.2003. Thomson Paraninfo, Madrid.
[3] PABLO DONOFRIO “Mensajes para la gestión hotelera”.2005. Alquimia HospitalityGroup, Buenos Aires.
[4] WILLIAMS ESTRADA VERA “servicio y atención al cliente”2007. Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.Peru.
[5] ISABEL MILIO BALANZÁ. “Organización y control del alojamiento”.2003. Thomson Paraninfo, Madrid.
[6] PABLO DONOFRIO “Mensajes para la gestión hotelera”.2005. Alquimia HospitalityGroup, Buenos Aires.
[7] MORILLO M., MARYSELA C. Sistemas de costos de calidad para establecimientos de alojamiento turístico Actualidad Contable FACES Año 13 Nº 20, Enero - Junio 2010. Mérida. Venezuela (98-113)
[8] MARCÓ JULIÁ, FLORIÁN PORSCHE, VÍCTOR JIMÉNEZ Y JAVIER VERGE MESTRE “Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración” .2002 . Pearson Educación Madrid.

XI - Resumen de Objetivos

- Facilitar la introducción del alumno con la cultura de la calidad en la Hotelería orientado hacia la Excelencia y las herramientas a aplicar en Atención al cliente.

XII - Resumen del Programa

UNIDAD 1 ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO
UNIDAD 2 LA CALIDAD
UNIDAD 3 EL CLIENTE
UNIDAD 4 TALENTO HUMANO
UNIDAD 5 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA

XIII - Imprevistos

En caso de situaciones imprevistas en la que no sea posible resolver por el Docente, se informará para su intervención al Coordinador del Área de Gestión y Organización de Empresas Turísticas, el Director de Carrera correspondiente y/o la Secretaría Académica de la FTU.

XIV - Otros