



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo

(Programa del año 2023)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

I - Oferta Académica

| Materia | Carrera | Plan | Año | Período |
|-----------------------|-------------------|--------|------|-----------------|
| GESTION DE LA CALIDAD | Lic. en Hoteleria | 2/2014 | 2023 | 1° cuatrimestre |

II - Equipo Docente

| Docente | Función | Cargo | Dedicación |
|------------------------|-------------------------|------------|------------|
| BARRETO, CARLOS ARIEL | Prof. Responsable | P.Aso Simp | 10 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 |
| Hs | 3 Hs | 2 Hs | Hs | 5 Hs |

| Tipificación | Periodo |
|----------------------------------|-----------------|
| C - Teoría con prácticas de aula | 1° Cuatrimestre |

| Duración | | | |
|------------|------------|---------------------|-------------------|
| Desde | Hasta | Cantidad de Semanas | Cantidad de Horas |
| 13/03/2023 | 24/06/2023 | 15 | 75 |

IV - Fundamentación

Entendemos a la Calidad como un valor Humano, Económico, Ético y Social, por lo que nuestro objetivo general es lograr que este término "Calidad" (en boca de todos) se utilice en la práctica como una herramienta diferencial en las organizaciones turísticas, a través del conocimiento, las directrices y los modelos de gestión de la calidad.

El curso tiene como propósito ofrecer a los estudiantes conocimientos, teorías y técnicas para gestionar la calidad en organizaciones turísticas, evaluar resultados y auditar procesos.

Actualmente las organizaciones de servicios turísticos requieren saberes vinculados a la gestión de la calidad en vista de satisfacer la creciente demanda de los nuevos perfiles de consumidores en el sector turismo, como también garantizar las buenas prácticas conducentes a la reducción de desperdicios, tiempos y costos, dando lugar a la mejora continua.

El programa cubre de alguna manera una gama de temas que van desde las conceptualizaciones, evolución de la calidad, modelos de gestión y su homogeneización en el sector turístico.

Ante el desafío que representa diseñar procesos, adecuarlos a normas-estándares, evaluar y auditar, pretendemos desarrollar diversas técnicas que permitan el logro de los objetivos del curso, generando habilidades para que los estudiantes adquieran las herramientas para administrar de la calidad de los servicios turísticos / hoteleros.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

OBJETIVOS

Esta asignatura tiene como objetivo primordial recuperar conocimientos, prácticas y experiencias para que, a través de la

formación, logremos un cambio conceptual y actitudinal para que los estudiantes al finalizar el curso puedan:
 Analizar las organizaciones turísticas en general y hoteleras en particular, como también su contexto sociotécnico.
 Conocer los principales modelos de gestión de la calidad
 Diseñar y administrar procesos para la gestión de la calidad.
 Avaluar los procesos de la calidad.
 Diseñar auditorías

VI - Contenidos

UNIDAD I: CALIDAD & SERVUCCION

Contenido:

Conceptualizaciones sobre la calidad. Los principales referentes de la calidad. La calidad como valor. El entorno de la calidad. La calidad de los servicios. El servicio, Definiciones. Características de los servicios. Servucción; diseño del servicio.

UNIDAD II: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Contenido:

Las normas internacionales ISO 9000, y series: Normalización. Modelos de gestión de la Calidad y herramientas estadísticas (IRAM/SECTUR, SACT, SIGO). Las normas ISO 14000 e implantación. Premios a la Calidad, modelo argentino. Calidad frente a no Calidad. Los costos de la NO calidad.

UNIDAD III: AUDITORIA DE LA CALIDAD

Contenido:

Conceptualización: diferencia entre control de calidad y auditoría de la calidad. Evolución de las auditorías: Objetivos de las auditorías, tipos de auditorías. El rol del auditor de la calidad. Auditoría interna & externa.

UNIDAD IV: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Contenido:

Usos de la calidad como herramienta de fidelización y generación de ingresos. Diseño y aplicación práctica de programas de calidad empresarial. La responsabilidad social empresaria (RSE) y las políticas de calidad relacionadas con el entorno. Los recursos humanos: agentes dinamizadoras de la calidad. La calidad humana.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Constará de dos (2) trabajos prácticos (TP) se asignarán y desarrollarán mediante el entorno virtual: "Campus Moodle FTU-UNSL, Para ello, se utilizarán los recursos provistos por el entorno indicado.

Los TP se recibirán y corregirán mediante entorno virtual. Las devoluciones, aclaraciones y/o ampliación de conceptos o técnicas se harán en las instancias áulicas establecidas.

VIII - Regimen de Aprobación

PROMOCION SIN EXAMEN FINAL:

ALUMNOS REGULARES

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.

Aprobación de dos (2) exámenes parciales, en primera instancia*

Aprobación del 100% de trabajos prácticos.

Aprobación de un examen de carácter integrador*

* Con una calificación al menos de 7 (siete) puntos en todas las evaluaciones establecidas, incluida la evaluación integradora.

APROBACION CON EXAMEN FINAL:

ALUMNO REGULAR: debe asistir al 80%* de las clases teóricas-prácticas. Aprobar el 100 % de exámenes parciales dos (2) y los Trabajos Prácticos con calificaciones no menor a 4 (cuatro) en primera instancia o en instancia de recuperación (Ordenanza (CS) N° 13/03 Art 24° inciso b) cada parcial tendrá DOS (2) Recuperaciones. La primera recuperación deberá llevarse a cabo en no menos de 48 horas de publicado el resultado del Parcial. La segunda recuperación se podrá realizar al

final del cuatrimestre, en dicha oportunidad cada alumno rendirá el o los parciales que mantuviera sin aprobar)
Total, de exámenes parciales: dos (2); total de recuperatorios: dos (2) uno por examen.

ALUMNOS LIBRES: el alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional.
Para acceder a rendir como libre deberá presentar y aprobar un Trabajo Final 15 días antes del examen

EXAMEN FINAL LIBRE:

Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.

Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

* Con una calificación al menos de 7 (siete) puntos en todas las evaluaciones establecidas, incluida la evaluación integradora.

CRONOGRAMA DE EXAMENES PARCIALES:

1er. Parcial: 05.05.2023

2do. Parcial: 23.06.2023

Recuperatorios del 1er o 2do parcial: se prevén dos instancias por examen.

DIAS DE CONSULTAS:

Los docentes atenderán las consultas los días jueves de 18.00 a 20.00 hs a través del grupo de Whatsapp. Asimismo, contarán con los canales de comunicación que ofrece el campus virtual MOODLE FTU-UNSL, destinado para este curso.

IX - Bibliografía Básica

- [1] Wagner, Mariela. (2016). Calidad Turística Total. Ediciones turísticas Ladevi Proturismo. Buenos Aires.
- [2] Martínez, A.; Rosenfeld, A. (2011). Normas de Calidad, Responsabilidad social y turismo. Ladevi Ediciones. Buenos Aires.
- [3] Norma: IRAM-SECTUR. (2008). [en línea] disponible en: <http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&alias=>
- [4] SIGO. (2008). Manual del Sistema inicial de gestión organizacional. [en línea] disponible en: <http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/149/SIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [5] Mills, David. (1997). MANUAL DE AUDITORIA DE LA CALIDAD. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.
- [6] Barreto, A. (2007) Pensemos en Calidad. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en:
- [7] <http://moodleftu.fica.edu.ar/repository.php>
- [8] Charw, James G. (1992). El Cliente quiere... Calidad. 2da Edición. Editorial Printince-Hall.Espano – Americano, S.A. México
- [9] Crosby, P. B. (1979). La calidad es gratuita. Ed. Mc Graw Hill, New York
- [10] Deming, W. E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Ed. Días de Santos, España.

X - Bibliografía Complementaria

- [1] José Ángel Miguel Dávila. (2002) Calidad del Servicio en el Sector Turismo. Netbiblo S.L. Coruña.
- [2] Rosander A. C. (1994) Los Catorce Puntos de Deming Aplicados a los Servicios Edición Díaz de Santos S.A. – Madrid.

XI - Resumen de Objetivos

- Analizar las organizaciones turísticas en general y hoteleras en particular, como también su contexto sociotécnico.
- Conocer los principales modelos de gestión de la calidad
- Diseñar y administrar procesos para la gestión de la calidad.
- Avaluar los procesos de la calidad.

XII - Resumen del Programa

UNIDAD I: CALIDAD & SERVUCCION

UNIDAD II: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

XIII - Imprevistos

"Ante cualquier situación que implique distanciamiento social, se ha optado incluir la modalidad de cursado presencial mediados por tecnologías, como campus virtual e instancias sincrónicas. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características..."

El curso se transformará "modalidad a distancia" (virtual) a través de la plataforma Moodle FTU en el caso de distanciamiento social o impedimento para concurrir al aula. Esto, implica la creación de aula, donde los estudiantes encontrarán los contenidos por clase (incluyen desarrollos teóricos, conceptuales, videos, notas, artículos y desarrollos de clase), actividades complementarias, foros, chats, mensajería, bibliografía y evaluaciones online. También se implementarán clases mediadas por tecnologías bajo formato sincrónico, garantizando aspectos de la presencialidad.

Este formato, no altera la planificación de las clases, como tampoco los días y horarios previstos para consultas, por dos vías:

1. grupo de whatsapp, 2. canal de mensajes entre docentes/estudiantes que se usará con frecuencias para reforzar las comunicaciones.

Aquellos estudiantes que no poseen conexión estable de internet, se prevé el envío de clases a través de correo electrónico y mensajería whatsapp.

Todo lo anteriormente indicado, no afectará el normal desarrollo de contenidos, evaluaciones y sus correspondientes recuperatorios.

XIV - Otros