



UNIVERSIDAD CAECE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

PROGRAMA DE: GESTION Y CONTROL DE CALIDAD		
CODIGO DE LA CARRERA 083	PLAN DE LA CARRERA 04H	CODIGO ASIGNATURA 1425/04H
AÑO 4º	CUATRIMESTRE 1º	VIGENCIA 2004
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION HOTELERA		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 157/02		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA 762/00 – 107/01 – 533/01 – 99/04

OBJETIVOS

- Reconocer y comprender el concepto de calidad dentro de un hotel.
- Reconocer los diferentes sistemas de calidad dentro de una empresa de servicio.
- Identificar los diferentes factores que intervienen dentro de la atención al cliente.
- Reconocer los diferentes mecanismos de evaluación y control.
- Reconocer las estrategias para asegurar la calidad
- Integrar la asignatura a la carrera atendiendo al futuro crecimiento profesional y al desarrollo académico del estudiante.

CONTENIDOS MINIMOS

Concepto de calidad en hotelería, evolución del concepto de calidad. La calidad tangible e intangible. La calidad como base de la competitividad. Política de calidad. Gestión estratégica de la calidad. Establecimiento y control de un Sistema de Calidad: tareas, principios y estándares. Aplicación de normas internacionales: ISSO 9000. ICHE. Condiciones de la organización para la implementación de un sistema de calidad. Aseguramiento de la calidad. Costos de la calidad. Costos de la No calidad. Mecanismos de evaluación y control de resultados. Autoevaluación. Auditoria. Certificación de la Calidad.

PROGRAMA ANALITICO

1.

Calidad en los servicios. Evolución del concepto de calidad. Concepto de calidad. La relación entre lo esperado y lo recibido. Razones para su implementación. La creación de "Valor" en la hotelería.

2. *La satisfacción de la demanda como eje de la competitividad. Satisfacer las necesidades y expectativas clave de la calidad de servicio. Ciclo del servicio. Modelo de comportamiento del consumidor. Planificación estratégica de la calidad.*
3. *Importancia de la gestión de calidad. Concepto de gestión. Eficacia y eficiencia en el servicio. Procedimientos y estándares para un trabajo sin errores. La cadena de actividades en la prestación de un servicio. Concepto de proceso. La mejora continua como objetivo clave. La importancia de la medición. Conceptos y herramientas necesarios para la medición. Modelos de encuesta de satisfacción.*
4. *La cultura de la calidad en las organizaciones. Recursos humanos y los aspectos que condicionan su actividad. Integración de los recursos a los proyectos de calidad.*
5. *Aplicación de distintos modelos de calidad: Normas ISO al sector turístico – Buenas prácticas – Premio Nacional a la calidad. Nuevas tendencias de gestión integrada: Calidad – Ambiental y Seguridad. Normalización de competencias laborales en la actividad turística.*

BIBLIOGRAFÍA

Boullón, R. (2003). **Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa**. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.

Norma IRAM – SECTUR 42200. **Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Hotelería.**

Sistema Argentino de Calidad Turística. (2008). **Documentos de la Secretaría de Turismo de la Nación.**

METODOLOGÍA

Clases teórico-prácticas.

Aplicación de análisis de casos y reflexiones conceptuales.


Seguimiento tutoría de trabajos prácticos.

EVALUACIÓN: APROBACION DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA

- Cumplimiento del 75% de asistencia a clase.
- Aprobación de un examen parcial escrito.

EVALUACION FINAL: REGIMEN DE APROBACION DE MATERIA

Examen final oral individual.



HENRI BOSCH
Director de Departamento



MARIANA ORTEGA
Secretaria Académica