

AÑO LECTIVO: 2013

♦ **MATERIA**

Gestión de Calidad

♦ **DEPARTAMENTO**

Ciencias Contables

♦ **CARRERA/S**

Lic. En Turismo

♦ **TURNO**

Noche

- ♦ **RÉGIMEN (ANUAL o SEMESTRAL**
- ♦ **SEMESTRE (1° o 2°)**

Segundo Semestre

♦ **Asignaturas correlativas previas**

♦ **Asignaturas correlativas posteriores**

♦ **PROFESOR TITULAR**

Lic. Mgter Miriam Eleonor Videla

- ♦ **EQUIPO DOCENTE**
- ♦ **Adscriptos**
- ♦ **Ayudantes Alumnos**

♦ **OBJETIVOS**

Consignar los logros que se espera que alcancen los alumnos durante el cursado y al finalizarlo

- a) **Generales:** Aplicar estrategias, procedimientos y herramientas que permitan llevar a cabo el proceso de gestión de emprendimientos turísticos, en diversos ámbitos a la luz de un modelo sustentados en los principios de la Calidad.
- b) **Específicos:**- Construir / reconstruir en forma colectiva conceptos y afirmaciones referidas a la Gestión de Calidad en organizaciones.
 - Analizar informaciones y resultados de evaluaciones de nivel macro y micro como insumo para la toma de decisiones.
 - Construir directrices e indicadores de calidad institucional a la luz de los nuevos paradigmas.
 - Evaluar funcionamientos de las instituciones desde determinados parámetros de calidad.
 - Desarrollar capacidades para el análisis e interpretación de programas y proyectos de nivel regional, nacional que apunten a la mejora de la calidad en los distintos emprendimientos turísticos.

♦ **CONTENIDOS**

Consignar por Unidad o Bloque temático

Unidad I :CONCEPTOS PREVIOS:

Reseña histórica - Condiciones cambiantes de los negocios - Concepto de Calidad – Dimensiones de calidad – Funcionamiento de la calidad dentro de una empresa (concepto y tipo de cliente) - Objetivos de Calidad - Principios absolutos de Calidad - Principios para introducir el CTC - Factores esenciales para introducir el CTC - Punto de partida de Calidad - Cómo conseguir que la gente se ponga en marcha

Unidad II Conceptos de SISTEMA DE CALIDAD en organizaciones turísticas

Ciclo espiral del control de calidad en las Organizaciones – Modelo de sistemas de gestión - Descripción de sistemas de calidad - Aseguramiento de la calidad: control de calidad, importancia y determinantes de la calidad en la producción de servicios turísticos.

Unidad III NORMAS aplicadas a los servicios turísticos

Aplicación de una Norma homologación certificación – Principios de gestión de calidad - Principales normas en América y Europa aplicadas a los servicios Turísticos - La Q española – Modelo SCTE – Equipamiento e instalaciones Méjico – Actividades turísticas de interés especial Chile – Destinos turísticos Colombia

Unidad IV

Implantación del sistema de Calidad - Certificación del sistema –Auditorias – Planificación de las

auditorias - Manuales: calidad, funciones, procedimientos – Otras documentaciones, instrucciones y directrices – Tiempos de la certificación.

Unidad V

Programas de calidad turística en Argentina (secretaría de turismo de la nación). Programa para playas y balnearios, programa para agencia de viajes. IRAM 30400 IRAM 42100

♦ **ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

Clases teóricas practicas

Estudio y debate de situaciones extraídas de la realidad cotidiana

♦ **BIBLIOGRAFÍA**

- **Bibliografía General Bibliografía General**

AGUAYO Rafaela: "El Método de Deming"

DEMING Eduard : "Out Of The Crisis"

GRYNA FRANK, CHUA RICHARD, DEFEO JOSEP: "Método Juran" Análisis y planeación de la calidad

Normas ISO 9001 – 2000

- **Bibliografía Complementaria**

DRUKER Peter: "La sociedad Pos capitalista".

- **Especial por Unidad**

Apuntes de cátedra por unidad elaborados y entregados por el profesor

♦ **REGULARIDAD**

Asistencia (75% mínimo)
Trabajos Prácticos y condiciones de Regularización (vid. Reglamento) - Formales (con calificación explícita)
Evaluaciones Parciales y condiciones de Regularización (vid. Reglamento)

♦ **EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN [Condiciones de Promoción] (vid. Reglamento)**

Promoción Directa: con 80% en parcial y aprobación de todos los trabajos prácticos con 70%
--

➤ **CRONOGRAMA**

Destaque la fecha precisa o la semana en las evaluaciones

<ul style="list-style-type: none">▪ Trabajos Prácticos Formales Dos trabajos prácticos relacionados con las distintas temáticas vistas en clase▪ Evaluaciones parciales Ultima semana de Septiembre Primera semana de Noviembre▪ Recuperatorio Segunda semana de Noviembre▪ Horarios de Consulta semanales Martes de 17 a 18 Hs.
--