

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

UNIDAD CURRICULAR: ELECTIVA II CALIDAD EN EMPRESAS TURÍSTICAS

Código de la Escuela	Código	Período	Elaborado por	Fecha Elaboración		Plan de Estudios
30	30-0727	XI	Prof. Alejandro J. Díaz P.	Abril 2014		2012
Eje de Formación			Prelación	HAD	HTIE	Unidades de Crédito
Profesional y Práctico			135 UC aprobadas	4	8	3

HAD: Horas de Acompañamiento Docente Semanales
HTIE: Horas de Trabajo Independiente del Estudiante Semanales

FUNDAMENTACIÓN

La Calidad de Empresas Turísticas es una unidad curricular electiva del área de turismo, que se encuentra estrechamente vinculada por la unidad curricular Gestión Hotelera, ya que esta con el estudiante tiene el primer contacto con los aspectos teóricos básicos de la calidad, para impulsar la mejora continua en las empresas turísticas y satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente. De esta manera, se destaca el impulso en aumentar la satisfacción del cliente como factor clave de la calidad en el desarrollo del servicio turístico del país y la región.

Los estudiantes aplicarán los conocimientos y conceptos de calidad dentro de un marco de técnicas aplicadas en el turismo, en un proyecto donde debe presentar el sistema de gestión de calidad de una empresa turística específica, lo cual lo ayudará aproximarse a prácticas de turismo con trabajo de campo, el cual debe exponer y presentar al finalizar el curso.

La metodología y el enfoque de la unidad curricular permite desarrollar en el estudiante competencias de conocimiento y manejo de los principios, técnicas y herramientas gerenciales para implementar y administrar un sistema de gestión de la calidad aplicado al sector turístico, así como la capacidad de trabajo en equipo y las habilidades para buscar, procesar y analizar información.

COMPETENCIAS DEL PERFIL PROFESIONAL VINCULADAS CON LA UNIDAD CURRICULAR

La unidad curricular Calidad en Empresas Turísticas propicia en el estudiante el contacto con su área de profesión, por lo que contribuye a desarrollar principalmente, las siguientes competencias específicas del perfil del egresado:

- Conoce las estructuras de alojamiento, medios de transporte turísticos y agencias de viaje.
- Desarrolla actitudes de liderazgo como administrador de servicios turísticos, empresario y asesor de servicios turísticos, centros recreativos y vacacionales, entre otros, tanto en el sector público como privado.
- Piensa creativamente, toma decisiones, resuelve problemas, genera ideas innovadoras y escoge la mejor alternativa.

COMPETENCIAS DE LA UNIDAD CURRICULAR

Aplica los principios, técnicas y herramientas de la calidad en un proyecto de sistema de gestión de la calidad en empresas turísticas para su difusión y planteamiento de mejora continúa de los procesos turísticos, que busca aumentar la satisfacción del cliente.

MÓDULOS

MÓDULO I. INTRODUCCIÓN A LA GERENCIA DE LA CALIDAD

Contenidos:

Calidad. Evolución de la calidad. Terminología de la calidad en turismo. Principios de la calidad aplicados al turismo. Aspectos legales de la calidad en Venezuela. Organismos e instituciones de estandarización de la calidad, consideraciones en cuanto a la calidad en turismo.

Desempeños:

Define la calidad y sus principales términos asociados, aplicado en empresas turísticas y tomando en cuenta la posición de diferentes autores.
Describe los hitos de la evolución de la calidad y los requerimientos nacionales e internacionales que regulan la calidad en el sector turístico.

MÓDULO II. SERVICIO TURÍSTICO

Contenidos:

Calidad para el cambio de las empresas turísticas. Calidad del servicio, importancia de la calidad del servicio, principales estrategias a considerar en la prestación de servicio, requisitos de la calidad del servicio turístico.

Desempeños:

Analiza la importancia de la calidad del servicio en las empresas turísticas.
Describe estrategias para prestar servicio de calidad en el sector turístico, bajo los requerimientos y estándares de calidad.

MÓDULO III. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Contenidos:

Modelo de sistema de gestión de la calidad ISO 9001. Requisitos del modelo. Sistema de gestión de la calidad. Responsabilidades de la dirección, gestión de los recursos, planificación y control de los procesos y servicios, medición y seguimiento de los procesos de los productos, análisis y mejora, tratamiento de no conformidades, indicadores de gestión, atención al cliente, medición de la satisfacción del cliente, nociones básicas de metrología.

Desempeños:

Analiza los sistemas de gestión de calidad para las empresas turísticas según los estándares de la ISO 9001, que comprende los procesos de servicio, el seguimiento y medición de los procesos, la planificación y control de la calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente.

MÓDULO IV. AUDITORÍAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Contenidos:

Términos de las auditorías en turismo, competencia y evaluación de auditores, planificación de un programa de auditoría, realización, documentación y seguimiento de las actividades de una auditoría.

Desempeños:

Define la auditoría y sus términos asociados.

Identifica las competencias de un auditor.

Describe el proceso de auditorías desde la planificación hasta el seguimiento de las desviaciones detectadas y su cierre.

MÓDULO V. APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Contenidos:

Caso práctico aplicado en servicios de hotelería, servicios turísticos de transporte (aéreo, terrestre o marítimo, servicio turístico de alimentación. Procesos y responsables, identificación de roles y responsabilidades, elementos claves para desarrollar la documentación de los sistemas de gestión de la calidad, aseguramiento y control de la calidad en el servicio turístico.

Desempeños:

Analiza el sistema de gestión de la calidad para un caso específico de las empresas turísticas mediante la realización y presentación de un proyecto.

ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

Tomando en cuenta la experiencia personal del estudiante, se propiciarán actividades para

explorar los conocimientos previos sobre la calidad de los servicios turísticos, su función, características y ámbito de aplicación. Mediante la elaboración de mapas conceptuales el docente desarrollará con apoyo de los estudiantes los elementos teóricos de los sistemas de gestión de la calidad en empresas turísticas.

Se analizará la importancia de los servicios turísticos con calidad, mediante estudios de casos reales, investigación de tópicos y problemas específicos, así como simulación de procesos.

Se contextualizarán las experiencias de aprendizaje mediante el trabajo de campo en el que el estudiante elaborará un sistema de gestión de la calidad en una empresa turística seleccionada.

ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

El docente evaluará los contenidos de la asignatura y el desempeño de las competencias, mediante evaluación diagnóstica, continua y final. Para ello aplicará:

- Prácticas individuales
- Exposiciones
- Investigación en campo
- Prácticas de técnicas grupales
- Pruebas de ejecución
- Discusión dirigida

El requisito como evaluación final del curso y como principal evidencia, consistirá en la presentación, exposición y entrega del proyecto de sistema de gestión de la calidad de una empresa turística con la elaboración de un trabajo escrito.

REFERENCIAS

Fernández Fuster, L. (1971). Teoría y Técnica del Turismo. Madrid: Editorial Nacional.

ISO 9001: 2008. Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 19011:2011. Directrices para las Auditorías de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Lundberg, D. (1977). El Negocio del turismo. México: Editorial Diana.

Mathieson, A. (1990). Turismo. Repercusiones económicas, físicas y sociales. México: Editorial Trillas.

Mill, R. (1985). The Tourism System, An Introductory Text. New Jersey, USA: Editorial Prentice-hall. Inc.

Novo, G. (1995). Diccionario General de Turismo. México: Ediciones Diana.