



SILABO

CALIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Código	:	O62750
1.2. Ciclo	:	VII
1.3. Créditos	:	3
1.4. Área curricular	:	Formación Profesional
1.5. Condición	:	Obligatoria
1.6. Semestre Académico	:	2017 - I
1.7. Duración	:	16 semanas: 64 horas
1.8. Horas semanales	:	4 HT: 2 HP: 2
1.9. Requisitos	:	Ninguno
1.10 Facultad	:	Ciencias Administrativas
1.11. Escuela Profesional	:	Administración de Turismo
1.12. Profesores	:	Comisión Académica
1.13. Texto Básico	:	Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin -Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación profesional, es de naturaleza teórica y práctica, tiene por propósito comprender, analizar y desarrollar diferentes métodos y estrategias para la mejora de la calidad de los servicios turísticos. Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. Introducción a la Calidad: Conceptos y Evolución. II. Principales Teorías de la Calidad. III. Costes de Calidad en las Empresas Turísticas. IV. Herramientas para la mejora de la Calidad en las Empresas Turísticas.

III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Aplica la teoría y práctica del proceso de gestión de la calidad (ISO 9000:20009, Gestión del Medio Ambiente (ISO 14000) en las empresas turísticas orientadas a la satisfacción de los clientes, así como el desarrollo sostenible de la organización.

IV. CAPACIDADES

-) Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad y el proceso de actividades de las empresas turísticas.
-) Aplica las principales teorías sobre la calidad de los productos y servicios, en el sector turístico
-) Analiza los instrumentos que integran y permite producir, de una forma eficiente, productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos).
-) Aplica las herramientas para la mejora de la calidad en el sector turístico con estrategias para satisfacer o sobrepasar las expectativas de los clientes y mantener una posición competitiva.

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: INTRODUCCION A LA CALIDAD: CONCEPTOS Y EVOLUCION				
CAPACIDAD: Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad y el proceso de actividades de las empresas turísticas.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none">) Apertura a la innovación) Disposición por aprender 			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	Calidad del servicio en el sector turístico	Describe el enfoque de la calidad que constituye un factor clave de competitividad en el sector turístico	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
2	Introducción al concepto de calidad	Identifica la concepción de la calidad relacionada con la adecuación al uso para garantizar al cliente la conformidad de los productos que se le entrega.	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2

3	Evolución del concepto de calidad	Conoce que existen cuatro etapas bien definidas a lo largo de la evolución de la calidad: Inspección-Control de la Calidad-Aseguramiento de la Calidad-Calidad total y Excelencia	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
4	El concepto actual de calidad	Establece los enfoques básicos atendiendo a la evolución en el significado de la calidad, atendiendo a la relación entre su utilidad o nivel de satisfacción con el precio.	Análisis documental bibliográfico	2
			Técnicas de concientización	2
Referencias: Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.				

UNIDAD II: PRINCIPALES TEORIAS DE LA CALIDAD				
CAPACIDAD: Aplica las principales teorías sobre la calidad de los productos y servicios en el sector turístico				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
) Apertura a la innovación) Disposición por aprender			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
5	La Gestión de la Calidad Total, según Deming, Juran, Crosby, Ishikawa y otros.	Conoce las principales teorías acerca de la calidad y como aplicarlas en el sector turístico.	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
6	Modelo Deming	Desarrolla el marco teórico del modelo, ciclo PHVA y su aplicación en organizaciones.	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
7	Modelo Malcolm Baldrige y Modelo EFQM	Desarrolla el marco teórico del modelo basado en siete criterios y su aplicación en organizaciones.	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
8	Modelo de Excelencia en la Gestión	Desarrolla el marco teórico del modelo, en siete criterios y su aplicación en organizaciones.	Análisis documental bibliográfico	2
	Evaluación Parcial		Demostración	2
Referencias: Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.				

UNIDAD III: COSTES DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURISTICAS				
CAPACIDAD: Analiza los instrumentos que integran y permite producir, de una forma eficiente, productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos).				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
) Apertura a la innovación) Disposición por aprender			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
9	Concepto y Clasificación de los Costes Asociados a la Calidad	Analiza los costes derivados de los fallos internos y externos-costes tangibles e intangibles-costes de las actividades preventivas.	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
10	Costes generados por el Control y las Evaluaciones.	Aplica las auditorías de calidad en el sector turístico según los modelos SERVQUAL y HOTELQUAL	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
11	La curva de los Costes Asociados a la Calidad.	Implanta un sistema de mejora de la calidad en una determinada empresa turística.	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
12	Importancia de la gestión de los	Identifica las oportunidades de la	Análisis documental	2

	costes asociados a la calidad en las empresas turísticas	reducción de los costes existentes relacionados con la calidad.	bibliográfico	
			Demostración	2
Referencias: J Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.				

UNIDAD IV: HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD APLICADAS AL SECTOR TURISTICO				
CAPACIDAD: Aplica las herramientas para la mejora de la calidad en el sector turístico con estrategias para satisfacer o sobrepasar las expectativas de los clientes y mantener una posición competitiva.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Contenidos Conceptuales			
		Contenidos Procedimentales		
13	Fundamentos y Vocabulario	Identifica los diferentes modelos de gestión dentro de una organización utilizando un enfoque de procesos.	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Dinámica de grupos	2
14	Introducción a ISO 9001:2008 Requisitos	Identifica e interpreta, adecuadamente los diferentes requisitos necesarios para el sistema de gestión de calidad.	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Dinámica de grupos	2
15	Interpretación de Requisitos ISO 9001:2008	Estudio de los requisitos 4.1 a 8.5	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Dinámica de grupos	2
16	Lean Six Sigma	Analiza las características y principios de la metodología Lean Six Sigma y sus diferencias sobre los demás enfoques de calidad. Determina el nivel sigma de un proceso en base al número de defectos .	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Examen Final	Demostración
Referencias: Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006). Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. España: Editorial Síntesis, S.A.Madrid.				

VI. METODOLOGÍA

6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- Clase magistral
- Exposición problémica
- Técnicas de concientización
- Demostración

6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- Método personalizado
- Estudio de casos
- Exposición dialogada
- Trabajo en equipo

VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- Equipos informáticos
- Fuentes de información
- Guías de aprendizaje y autoaprendizaje
- Manual de asignatura

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso , según la siguiente Tabla:

Evaluación Académicas	Peso
Prueba de entrada	Sin nota
Evaluación de Proceso	60%
Examen Parcial	20%
Examen Final	20%

- Antes: prueba de entrada.-Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- Durante: Evaluación de Proceso.- De acuerdo al objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos en el anexo N° 1
- Examen: Parcial y Final.- Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

9.1. Fuentes bibliográficas

-) Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006) Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
-) Pablo Alcalde San Miguel. (2008). Calidad. España: Editora de Producción Clara M.de la Fuente Rojo.

9.3. Fuentes electrónicas

-) <http://www.bvemediala.com/index.php?mapa=webtv&accion=canal&id=2>
Encuentro Digital, Enrique Quejido: Calidad, Certificación y Excelencia.
-) <http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/OTROS/cultur/cultur.htm>
El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR
-) <http://www.gestion-calidad.com/calidad-turistica.html>
La Q de Calidad Turística