



Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo

Nombre de la Asignatura: SISTEMA DE CALIDAD Y CERTIFICACIONES TURISTICAS 0

a) Generalidades:

		Código:	SCT	Duración del Ciclo en Semanas:	16
Pre-Requisito (s):	34 materias aprobadas	Ciclo Académico:	VIII	Duración /Hora Clase Minutos:	50
		Área curricular:	Especializada	Número /Hora Clase por Ciclo:	64
		U.V.:	3	Horas Teóricas/ Semanales:	2
				Horas Prácticas/ Semanales:	2

b) Descripción de la Asignatura:

El estudio de la Calidad Turística constituye una de las áreas desarrolladas en el sector turístico que va dirigida a mejorar la oferta de los servicios turísticos a través del cumplimiento voluntario de estándares de calidad establecidos en normas técnicas que han sido desarrolladas por la propia industria, buscando, de esta manera, mejorar la satisfacción de los clientes que ocupan estos servicios que comprenden los rubros de alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores, actividades de turismo aventura y servicios de guía de turismo.

c) Objetivos Generales de la Asignatura:

Cognitivo:

Identificar los sistemas de calidad, sellos y certificaciones de los servicios turísticos nacionales y regionales.

Procedimental:

Aplicar los conceptos de calidad en los diversos servicios turísticos, ya sean alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores, actividades de turismo aventura y servicios de guía de turismo.

Actitudinal:

Proponer y crear buenas prácticas para la ejecución del servicio turístico.



Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo

d) Contenidos:

UNIDAD I: Conceptos y Generalidades

Contenido:

- 1.1 La Calidad, conceptos, términos y definiciones
- 1.2 Historia del concepto de Calidad
- 1.3 La Calidad Turística en el Contexto Mundial
- 1.4 Tipos de Certificación
- 1.5 Sello o puntos
- 1.6 Credibilidad, Acreditación y Certificación
- 1.7 Sistemas de certificación
 - 1.7.1 Green Globe International
 - 1.7.2 Moderniza
 - 1.7.3 CST (Certificación para la Sostenibilidad Turística)
 - 1.7.4 Green Deal
 - 1.7.5 Certificación Q
 - 1.7.6 Normas ISO (9000, 14000)
- 1.8 Sellos de Calidad Turística

UNIDAD II : EL SISTEMA DE SERVUCION

Contenido:

- 2.1 Conceptualización
- 2.2 Sistema de Servucción o de fabricación de servicios.
- 2.3 Elementos del sistema de Servucción
 - 2.3.1 El Cliente
 - 2.3.2 El soporte físico
 - 2.3.3 El personal de Contacto
 - 2.3.4 El servicio
 - 2.3.5 El sistema de organización interna
- 2.4 La gestión del cliente

UNIDAD III: LA APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

Contenido:

- 3.1 Calidad en la imagen transmitida en la promoción
- 3.2 Calidad en la acogida
- 3.3 Calidad en los alojamientos e instalaciones
- 3.4 Calidad en la información
- 3.5 Calidad en el tratamiento gastronómico
- 3.6 Calidad en la estructuración de las actividades
- 3.7 Calidad en las relaciones comerciales
- 3.8 Calidad Paisajística



Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo

UNIDAD IV: LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN LA DEMANDA Y LA OFERTA TURÍSTICA

Contenido:

- 4.1 Calidad y Competitividad
- 4.2 Calidad y Sostenibilidad
- 4.3 Calidad y Actividad Turística
- 4.4 Condicionantes de la aplicación de la calidad turística

UNIDAD V: BUENAS PRÁCTICAS

Contenido:

- 1.1 Conceptualización
- 1.2 Como se construyen las buenas prácticas
- 1.3 Estudio de manuales de buenas prácticas para todos los ámbitos del servicio turístico.

e) Estrategia Metodológica:

El desarrollo del programa permite el aprendizaje del estudiante a partir de los elementos que el docente proporcione en el 50% del total de horas, las cuales serán impartidas de forma teórica mediante:

Clases magistrales, explicando cada unidad a fin de que los estudiantes presenten dudas y éstas sean evacuadas por el docente.

Dinámicas Grupales: con las cuales ayudará al estudiante en la comprensión y aplicación de las técnicas de investigación de mercados.

El 50% de las horas restantes se deberá utilizar en actividades prácticas de aprendizaje, tales como:

Prácticas de aplicación de casos y elaboración de proyectos: Servirán para consolidar los conceptos y métodos explicados en las clases magistrales; asimismo, comprobar que el estudiante efectivamente adquirió los conocimientos y las capacidades de aplicación de conocimientos propias de la cátedra.

Exposiciones Grupales: Contribuirá a los estudiantes a argumentar y defender las ideas propuestas.



Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo

Investigaciones Bibliográficas y de campo: Permitirán al estudiante, reunir, interpretar y analizar información, para profundizar en el conocimiento de la materia.

f) Bibliografía:

Nombre de la Obra	Autor	Casa editora	País	Año de edición	Número de ejemplares en biblioteca
Desarrollo de una cultura de la Calidad	Humberto Cantù Delgado	McGraw Hill	México	2001	3
Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración	Juliá, Marco.- Porsche, Florian -	Pearson Educación	Madrid	2002	3
Diseño de un sistema de gestión de calidad aplicado al sector servicios : Turismo	Rivera Merino, Ernesto José		El Salvador	2005	3
Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería	Acosta, Alberto Jorge.- Fernández, Nuria.- Mollón, Marta	Pearson Educación	España	2002	*
Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración	Puig-Durán Fresco, Jorge	Ediciones Díaz de Santos	Madrid		*

*En proceso de adquisición