

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: *ADMINISTRACION HOTELERA*



ASIGNATURA:

SISTEMAS DE CALIDAD EN HOTELERIA
(BAJO EL ENFOQUE DE LAS NORMA ISO 9000)

DOCENTES:

PROF. ARIEL BARRETO
PROF. MARIA TERESA SPINAZZOLA

AÑO: 2000
SEGUNDO SEMESTRE



UBICACION DE LA ASIGNATURA:

Ciclo de Especialización de la Licenciatura en Administración Hotelera.
Núcleo de Cursos Electivos.

REGIMEN DE CURSADA: CUATRIMESTRAL

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 Horas.

OBJETIVO GENERAL:

Entendemos a la Calidad como un valor Humano, Económico, Etico y Social, por lo que nuestro objetivo general es lograr que este termino (CALIDAD) que esta en boca de todos se utilice en la práctica como una herramienta diferencial en las empresas de servicios, a través del conocimiento de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9000; entre otras.

Este taller además tiene como objetivo primordial lograr un cambio conceptual y actitudinal para implementar un modelo teórico practico que proporcione elementos claros para aquellos que comienzan a incursionar en los procesos, normas de calidad y su consiguiente aplicación.



CONTENIDO TEMATICO

UNIDAD I: Calidad, que es, como hacerla.

Contenido:

- Pensemos en Calidad.
- El cambio de paradigma.
- La calidad como valor
- El entorno de la calidad.
- Los despilfarros.
- Por que los trabajos no se hacen bien.
- La calidad de los servicios.
- Comunicación
- La reingeniería humana.

Bibliografía:

Celo Trulock, José

CALIDAD, QUE ES, COMO HACERLA

Varios

Información Periodística, Artículos de revistas Especializadas.

UNIDAD II: Introducción a las normas ISO 9000

Contenido:

- Reflexiones introductorias.
- Las normas internacionales ISO 9000, y series.
- Normalización.
- Sistemas de Calidad, descripción.
- Descripción de las normas.
- Implantación de la Calidad.
- Otras normas (IIQ2000)



Bibliografía:

- Senlle, Andrés y Stoll, Guillermo CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACION
Cap. I, II, III, IV, V.
- Gallego, Jesús y Tablado, I. INTRODUCCION GENERAL A LA
GESTION DE CALIDAD.
Cap. I – Paginas 7 a 16.

UNIDAD III: Servicios

Contenido:

- El servicio, Definiciones
- Características de los servicios.
- Empresas de Servicios.
- El Factor Humano en el servicio.
- El Cliente interno.
- El Cliente.

Bibliografía:

- Sancci, Julio y Couste, María E. SERVICIO TOTAL
Cap. I
- Rosander A. C. LOS CATORCE PUNTOS DE DEMIN
APLICADOS A LOS SERVICIOS
Cap. I, II, III.

UNIDAD IV: Calidad en los Servicios.

Contenido:

- Medida de la calidad en los servicios.
- Diseño de los Servicios.
- Recursos Humanos y calidad (Como integrar a las personas en un proyecto de calidad)
- Sistema de Calidad en servicios.
- La calidad y la productividad en las empresas de servicios.
- Aplicación de las normas ISO 9000 al sector servicios.
- Calidad frente a no Calidad.



Bibliografía:

- Senlle, Andrés y Vilar, Joan ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS
Cap. II, III, IV, V, VI.
- Deming, W. Edwards CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD. La salida de la crisis.
Cap. VII.

UNIDAD V: AUDITORIA DE LA CALIDAD

Contenido:

- Evolución de las auditorías
- Clases de auditorías
- Auditoría de Calidad; sus costos.
- Objetivos de las auditorías.
- El plan de la auditoría.

Bibliografía:

- Mills, David MANUAL DE AUDITORIA DE LA CALIDAD
Cap. I, II, III, IX.

Herramientas auxiliares para el dictado de la materia:

1. Retroproyecciones
2. Videos.
3. Charlas informativas de especialistas en sistemas de Calidad bajo normas internacionales.

Método de Evaluación:

1. Para la aprobación de la presente asignatura los alumnos deberán presentar 10 Trabajos prácticos parciales, cada uno de ellos representa dos capítulos del modelo de gestión exigidos por las normas ISO 9001 .
2. La última instancia de evaluación será un coloquio final integrador.



BIBLIOGRAFIA GENERAL:

CALIDAD. QUÉ ES, CÓMO HACERLA

Celo Trulock, José.

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1996.

CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACION

Senlle, Andrés y Stoll, Guillermo

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1995.

INTRODUCCION GENERAL A LA GESTION DE CALIDAD

Gallego, Jesús y Tablado, I.

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1995.

SERVICIO TOTAL

Sancci, Julio y Cousté, María Elisa

Establishment Services – American Express. Buenos Aires 1998.

LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING APLICADOS A LOS SERVICIOS

Rosander A. C.

Edición Díaz de Santos S.A. – Madrid, España. 1994

ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS

Senlle, Andrés y Vilar, Joan.

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1996

MANUAL DE AUDITORIA DE LA CALIDAD

Mills, David

Ediciones Gestión 2000 S.A. – Barcelona, España 1997.

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

Albrecht, Karl

Editorial Paidós Ibérica S.A. – España 1992.

CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Deming, W. Edwards.

Edición Díaz de Santos S.A. – Madrid, España. 1989