



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

ASIGNATURA:

**(PARA ALUMNOS REGULARES)**

**SISTEMAS DE CALIDAD EN HOTELERIA**

(BAJO EL ENFOQUE DE LAS NORMA ISO 9000)

**AÑO: 2001**

**PRIMER SEMESTRE**

**DOCENTE: ARIEL BARRETO**

**HORARIO: MARTES Y JUEVES DE 18:00 A 20:00 HS.**

**E-MAIL: [abarreto@unq.edu.ar](mailto:abarreto@unq.edu.ar)**

UBICACION DE LA ASIGNATURA:

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

REGIMEN DE CURSADA: CUATRIMESTRAL

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 Horas.

OBJETIVO GENERAL:

Entendemos a la Calidad como un valor Humano, Económico, Ético y Social, por lo que nuestro objetivo general es lograr que este término (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 práctico 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	<u>CALIDAD, QUE ES, COMO HACERLA</u>
Varios	Información Periodística, Artículos de revistas Especializadas.

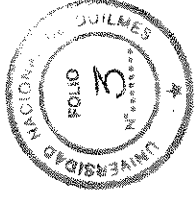
### UNIDAD II: Introducción a las normas ISO 9000

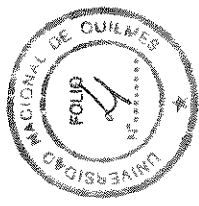
#### **Contenido:**

- Reflexiones introductorias.
- Las normas internacionales ISO 9000, y series.
- Normalización.
- Sistemas de Calidad, descripción.
- Descripción de las normas.
- Implantación de la Calidad.
- Otras normas (ITQ2000)

#### Bibliografía:

Senlle, Andrés y Stoll, Guillermo	<u>CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACION</u> Cap. I, II, III, IV, V, XIV
Gallego, Jesús y Tablado, I.	<u>INTRODUCCION GENERAL A LA</u> <u>GESTION DE CALIDAD.</u> 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.

Karl Albrecht

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO  
Cap. VI, VII, VIII, XIX, X

### 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.

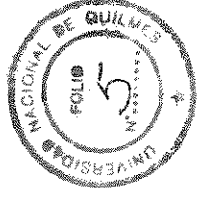
#### Bibliografía:

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.

Senlle, A. y Stoll, G.

CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACION  
Cap. VI.

### 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 aprobar 2 (dos) parciales y los Trabajos prácticos asignados, los cuales representarán 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