



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

**ASIGNATURA:**

**(PARA ALUMNOS LIBRES)**

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

**AÑO: 2001**  
**EXAMEN LIBRE**

**DOCENTE: ARIEL BARRETO**

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

UBICACION DE LA ASIGNATURA:

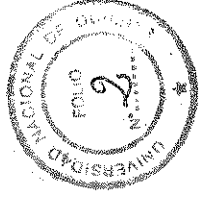
Ciclo de Especialización de la Licenciatura en Administración  
Hotelería.  
Núcleo de Cursos Electivos.

REGIMEN:      **EXAMEN LIBRE**

OBJETIVO GENERAL:

Entendemos a la Calidad como un valor Humano, Económico, Ético 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 Periódística, 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

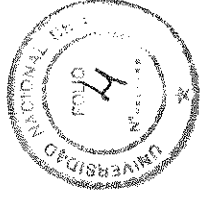
CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACION  
Cap. I, II, III, IV, V, XIV

Gallego, Jesús y Tablado, I.

INTRODUCCION GENERAL A LA  
GESTION DE CALIDAD.  
Cap. I – Páginas 7 a 16.

I.R.A.M. – Buenos Aires

NORMAS IRAM-IACC ISO SOBRE GESTION DE LA CALIDAD (Todos los Capítulos)



Pola Maseda - Santiago Palom

ISO 9000 – UNA VISION GERENCIAL  
(Todos los Capítulos)

### 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

Pola Maseda - Palom Rico

ISO 9000 -LOS CAMBIOS EN CADA AREA DE LA ORGANIZACIÓN (Todos los Capítulos)

### 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.



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

NORMAS IRAM-IACC ISO SOBRE GESTION DE LA CALIDAD

I.R.A.M. – Buenos Aires, 1993

ISO 9000 – UNA VISION GERENCIAL

Pola Maseda, Angel – Santiago Palom Rico  
ODE - Gestión y Planificación Integral S.A. – Barcelona, España. 1998

ISO 9000 – LOS CAMBIOS EN CADA AREA DE LA ORGANIZACION

Pola Maseda, Angel – Santiago Palom Rico  
ODE - Gestión y Planificación Integral S.A. – Barcelona, España. 1998

ISO 9000 – LA BASE DOCUMENTAL

Pola Maseda, Angel – Santiago Palom Rico  
ODE - Gestión y Planificación Integral S.A. – Barcelona, España. 1998