

**SÍLABO**

**ASIGNATURA:**

**CONTROL DE CALIDAD TURISTICA**

**CÓDIGO: FA0028**

**I. DATOS GENERALES**

1.1	Departamento Académico	: Gestión Empresarial
1.2	Escuela Profesional	: Administración de Turismo y Negocios Internacionales
1.3	Ciclo de estudios	: X
1.4	Créditos	: 3
1.5	Duración	: 17 semanas
1.6	Horas semanales	: 4
	1.6.1 Horas de teoría	: 2
	1.6.2 Horas de práctica	: 2
1.7	Plan de estudios	: 2010
1.8	Inicio de clases	: 20 de agosto de 2018
1.9	Finalización de clases	: 15 de diciembre de 2018
1.10	Requisito	: Circuitos Turísticos Nacionales e Internacionales
1.11	Docentes	: Mg. Carmen J. Aguirre Castro
1.12	Semestre Académico	: 2018-II



**II. SUMILLA**

Analiza y comprende la importancia de establecer la calidad total en una empresa de servicios turísticos; considerando los procesos para su administración, así como elevar el nivel de competitividad en las empresas a través de instrumentos de control y estándares de calidad de las empresas turísticas.

### III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Desarrollar las técnicas de gestión de la calidad y facilitar los conocimientos necesarios para desarrollar su aplicación práctica en su posesión profesional. Mejorar el sistema turístico, mediante el manejo de los principales sistemas y herramientas de la calidad del turismo.

### IV. CAPACIDADES

C 1: Define y diferencia adecuadamente la importancia y elementos de los servicios turísticos.

C 2: Reconoce y analiza el control de la calidad de los servicios turísticos.

C 3: Utiliza y diferencia con propiedad los procedimientos para el control de calidad de los servicios turísticos, aplicando técnicas y procedimientos.

C4: Aplica con criterio la evaluación y medición de la satisfacción plena del servicio al cliente para la toma de decisiones.



#### IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

<b>UNIDAD I</b>					
<b>LOS SERVICIOS TURISTICOS.</b>					
<b>C1 ) Define y diferencia adecuadamente la importancia y elementos de los servicios turísticos.</b>					
<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 1</b> 20 - 25 Agos	Introducción al Curso. Concepto de Empresas de Servicios, Clases, Descripción, Características. Aspectos básicos. Valoración.	Presentación del silabo: Competencia, capacidades y contenidos. Nòrmas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes.	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos. Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Clase participativa Exposición dialogada	4
<b>Semana N° 2</b> 27 Agos-01 Set	Empresas prestadoras de Servicios Turísticos: Hoteles, Restaurantes, Transporte , Agencias de Viajes, otros	Identifica las empresas turísticas por los servicios que ofrecen a los clientes.		Clase participativa Exposición dialogada	4
<b>Semana N° 3</b> 03-08 Set	Gestión de las Empresas de Servicios, El recurso turístico. Producto turístico, y recursos humanos en la empresa turística.	Identificar las gestiones y las expectativas de las empresas con sus clientes para una calidad de servicio		Clase participativa Exposición dialogada	4
<b>Semana N° 4</b> 10-15 Set	El empresario del sector turístico, concepto y evolución. Cualidades, expectativas. El empresario turístico actual. Pèrfil.	Analizar y evaluar el incremento del valor de los servicios turísticos, con una visión clara de las preparación del empresario y los profesionales que trabajan en este sector.		Exposición problemática y dialogo.	4
<b>TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° I:</b>					



**UNIDAD II**

**CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS**

**C2 ) Reconoce y analiza el control de la calidad en los servicios turísticos.**

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 5</b> 17-22 Set.	Planificación de la empresa turística, tipos,	Reconoce la planificación dentro de la gestión administrativa en la empresa turística	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos. Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Exposición dialogada y Lluvia de ideas	4
<b>Semana N° 6</b> 24-29 Set	El movimiento de calidad, características, Filosofía.	Determina los aportes de los gurús de la calidad		Exposición dialogada y problemática	4
<b>Semana N° 7</b> 01-06 Oct	El Control Concepto, clases herramientas de control	Reconoce el control dentro de la gestión administrativa en la empresa turística		Exposición dialogada y lluvia de ideas	4
<b>Semana N° 8</b> 08-13 Oct	Gestión de calidad total en las empresas de servicios turísticos. Negociaciones con proveedores.	Valora el tema, para la mejora en la toma de decisiones en la elección de proveedores de servicios turísticos		Prueba escrita.	4
	<b>EXAMEN PARCIAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° I y II</b>				



**UNIDAD III  
PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD**

**C3. Utiliza y diferencia con propiedad los procedimientos para el control de calidad de los servicios turísticos, aplicando técnicas y procedimientos.**

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN	HORAS
<b>Semana N° 9</b> 15-20 Oct	Normas estándar: garantía de calidad. Normalizar y certificar.	Reconoce las normas y certificaciones ISO para su adecuada aplicación en los procesos de gestión de calidad del servicio turístico.	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos. Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Estudio de casos	4
<b>Semana N° 10</b> 22-27 Oct	La Familia de las normas ISO de la serie 9000.	Resuelve casos prácticos.		Trabajo en equipo y simulación de mercado	4
<b>Semana N° 11</b> 29 oct-03 Nov	ISO 14000 aplicado al cuidado del medio ambiente	Analiza las normas y adecua su implementación en las empresas turísticas		Exposición dialogada en aula y clase	4
<b>Semana N° 12</b> 05-10 Nov	Aplicación de las normas ISO 9000 y 14000. En las empresas turísticas.	Revisa la implementación de las normas y su certificación en las empresas turísticas		Exposición dialogada en aula y clase	4
<b>TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° III: Investigar sobre las Normas ISO</b>					



**UNIDAD IV**

**La creación de valor y servicio en un mercado competitivo**

**C4.** Aplica con criterio la evaluación y medición del servicio para la toma de decisiones.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN	HORAS
<b>Semana N° 13</b> 12-17 Nov	Satisfacción del cliente por medio de la calidad. Conservación de los clientes.	Identifica las características y comportamiento de un cliente que compra un servicio	Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente. Valora la importancia de su formación profesional. Escucha y debate los conocimientos adquiridos. Formula y expresa nuevos conocimientos. Cumple con las tareas asignadas en los plazos previstos.	Exposición dialogada en aula y clase	4
<b>Semana N° 14</b> 19-24 Nov	Niveles de percepción, expectativas, confiabilidad. Medida de la satisfacción. Atención a quejas de los clientes.	Desarrolla estrategias de marketing de relación entre clientes y empresa.		Asiste regularmente a las sesiones de clases y defiende su punto de vista respetando las opiniones de los demás.	4
<b>Semana N° 15</b> 26 Nov-01 Dic	Las empresas de turismo y la satisfacción del cliente, Organismos de control, INDECOPI.	Analiza la labor que cumplen los organismos de control, INDECOPI en apoyo al buen servicio que deben brindar las empresas		Trabajo y discusión en equipo sobre cómo elaborar proyectos de inversión turística	4
<b>Semana N° 16</b> 03-08 Dic	Exposiciones de trabajos académicos por grupos de estudiantes	Tiene la oportunidad de sostener sus ideas y propuestas en acto público		Exposición y discusión de temas asignados	4
<b>EXAMEN FINAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° III y IV</b>					
<b>Semana N° 17</b> 10-15 Dic.	<b>EXAMENES SUSTITUTORIOS Y APLAZADOS</b>				



## VI. METODOLOGÍA

### • 6.1 Estrategias centradas en el aprendizaje

Los estudiantes aplicaran las diferentes técnicas de estudio, memorización; elaboración de organizadores visuales, ensayos científicos, organizaciones grupales, mesas redondas, informes de laboratorio, lecturas y audición de libros digitales, búsqueda de información en bibliotecas digitales y físicas.

### • 6.2 Estrategias centradas en la enseñanza

El docente se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad el proceso de construcción de conocimientos de sus estudiantes, así como la formación actitudinal del futuro profesional. Para ello utiliza estrategias de enseñanza novedosas centradas en: a) Estrategias convencionales: Lluvia de ideas, ilustraciones, clases prácticas, talleres, aprendizaje cooperativo, resolución de ejercicios y problemas; y b) Recursos visuales: organizadores visuales e infografías.

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Las nuevas tecnologías de información nos permiten una mejor comunicación entre los seres humanos y un mayor aprendizaje del mundo circundante. Para ello aplicaremos aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la Word Wide Web. Aplicando el Web 2.0, plataformas virtuales, Google Drive, Google Classroom, Prezi, Cmap Tools y otros.

## VIII. EVALUACIÓN

- De acuerdo al **COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS** de esta Superior Casa de Estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: "Los exámenes y otras formas de evaluación se califican en escala vigesimal (de 1 a 20) en números enteros. La nota mínima aprobatoria es once (11). El medio punto (0.5) es a favor de estudiante".
- Del mismo modo, en referido documento en su artículo 16°, señala: "Los exámenes escritos son calificados por los profesores responsables de la asignatura y entregados a los alumnos y las actas a la Dirección de Escuela Profesional, dentro de los plazos fijados"
- Asimismo, el artículo 36° menciona: "La asistencia de los alumnos a las clases es obligatoria, el control corresponde a los profesores de la asignatura. Si un alumno acumula el 30% de inasistencias injustificadas totales durante el dictado de una asignatura, queda inhabilitado para rendir el examen final y es desaprobado en la asignatura, sin derecho a rendir examen de aplazado, debiendo el profesor, informar oportunamente al Director de Escuela"
- La evaluación de los estudiantes, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

N°	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EXAMEN PARCIAL	30%
02	EF	EXAMEN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
TOTAL			100%



La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará en base a la siguiente manera:

$$NF = \frac{EP*30\%+EF*30\%+ TA*40\%}{100}$$

**Criterios:**

- EP = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- EF = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- TA = Los trabajos académicos serán consignadas conforme al COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS de esta Superior Casa de Estudios, según el detalle siguiente:
  - a) Prácticas Calificadas.
  - b) Seminarios calificados.
  - c) Exposiciones.
  - f) Otros que se crea conveniente de acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
  - d) Trabajos monográficos.
  - e) Investigaciones bibliográficas.


**IX. FUENTES DE INFORMACIÓN**

**9.1 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.
- Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.
- Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones.
- Organización Internacional de Normalización. (2008) Norma Internacional ISO 9001-2008. 10.2.

  
.....  
FIRMA  
.....  
NOMBRE DEL DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO  
.....  
Código 24112  
.....  
Cargo.....  
.....



  
.....  
FIRMA  
.....  
Carmen Judith Aguilre Castro  
NOMBRE DEL DOCENTE  
Código 2012011  
Correo: judiaguilre@hotmail.com

Fecha de recepción del sílabo: