

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

1. Nombre de la asignatura	Calidad en el turismo
2. Competencias a la que contribuye la asignatura	Administrar la operación de las organizaciones turísticas a través de herramientas y técnicas especializadas, verificando el cumplimiento de los estándares establecidos para contribuir a la diversificación de la oferta turística y el desarrollo del sector.
3. Cuatrimestre	Segundo
4. Horas Prácticas	47
5. Horas Teóricas	28
6. Horas Totales	75
7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
8. Objetivo de la Asignatura	El alumno evaluará la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, considerando las herramientas de medición y los distintivos y certificaciones, para proponer acciones de mejora a los servicios turísticos.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
I. Calidad en el servicio	15	10	25
II. Sistemas de evaluación al servicio.	12	8	20
III. Distintivos, certificaciones y reconocimientos aplicables al sector turístico.	20	10	30
Totales	47	28	75

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	I. Calidad en el servicio
2. Horas Prácticas	15
3. Horas Teóricas	10
4. Horas Totales	25
5. Objetivo	El alumno integrará estándares de calidad a procesos de prestación de servicio, para contribuir a la satisfacción del cliente.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Teorías de Calidad en el servicio	Identificar los conceptos y elementos de calidad y servicio de acuerdo a las teorías de Deming, Ishikawa y Jurán. Explicar la teoría de momentos de verdad de Jan Carlzon.	Determinar los estándares de calidad y de servicio de una organización. Distinguir los momentos de verdad durante la prestación de un servicio turístico	Trabajo en equipo Proactivo Organizado Responsabilidad Activo Puntualidad Compromiso

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Atención al cliente	<p>Identificar los elementos que intervienen en el proceso de atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipos de clientes - necesidades del cliente - administración de la relación con el cliente - creación de clientes satisfechos <p>Identificar técnicas y estrategias de atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicación - relaciones interpersonales - trabajo en equipo - manejo de conflicto 	<p>Proponer acciones de atención a clientes de un servicio turístico, considerando el tipo de cliente y sus necesidades.</p>	<p>Trabajo en equipo Proactivo Organizado Responsabilidad Activo Puntualidad Compromiso</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado de una empresa de servicios turísticos, elaborará un proceso de prestación de servicios, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - características del cliente: tipo y necesidades. - Descripción de los estándares de calidad en el servicio - Los momentos de verdad - Justificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los conceptos de calidad y servicio en el ámbito turístico. 2. Comprender la teoría de momentos de verdad en la prestación de servicio. 3. Comprender la interacción de los elementos del proceso de atención al cliente. 4. Analizar la interacción e impacto de la calidad con el servicio, cliente y organización. 	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Equipos colaborativos Casos prácticos	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Internet Impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	II. Sistemas de evaluación al servicio.
2. Horas Prácticas	12
3. Horas Teóricas	8
4. Horas Totales	20
5. Objetivo	El alumno evaluará la prestación del servicio a través de las técnicas y herramientas de medición para determinar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Técnicas y herramientas de evaluación del servicio.	<p>Describir las técnicas de evaluación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entrevista -Observación -Cuestionario -Encuesta -Tormenta de ideas -Diagrama de Ishikawa -Lista de verificación -Evaluación del desempeño de las áreas de la empresa 	<p>Seleccionar técnicas y herramientas de evaluación acordes al tipo de servicio</p> <p>Evaluar el servicio con la técnica seleccionada</p>	<p>Analítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p>
Técnicas y herramientas de la medición de la satisfacción del cliente.	<p>Identificar la estructura de los instrumentos de medición de satisfacción del cliente</p> <p>Identificar las técnicas de evaluación de la satisfacción del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entrevista -Observación -Cuestionario -Encuesta de satisfacción -Boleta de calificaciones 	<p>Elaborar instrumentos de medición de la satisfacción al cliente</p> <p>Determinar el índice de satisfacción aplicando el instrumento de evaluación seleccionado</p>	<p>Analítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado de un servicio turístico elaborará reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumento de medición de satisfacción del cliente (elaborado) - Justificación de las técnicas y herramientas seleccionadas para la evaluación del servicio y medición de la satisfacción de los clientes - Resultados de la evaluación del servicio y la satisfacción del cliente - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las técnicas y herramientas de evaluación del servicio. 2. Identificar las técnicas y herramientas de medición la satisfacción de los clientes. 3. Comprender el procedimiento de aplicación de las técnicas y herramientas de evaluación del servicio y medición la satisfacción de los clientes 4. Elaborar instrumentos de medición de satisfacción del cliente 	<p>Estudio de casos Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Equipos colaborativos Casos prácticos	Cañón de proyección Pintaron Computadora Internet Impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	III. Distintivos, certificaciones y reconocimientos aplicables al sector turístico.		
2. Horas Prácticas	20		
3. Horas Teóricas	10		
4. Horas Totales	30		
5. Objetivo	El alumno verificará el cumplimiento de los distintivos, certificaciones y reconocimientos de los servicios turísticos para proponer acciones correctivas y de mejora que contribuyan a la calidad en el servicio.		
Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción a los distintivos	<p>Identificar los antecedentes de los distintivos y certificaciones en el sector turístico.</p> <p>Explicar el impacto de los distintivos y certificaciones en el sector turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestadores de servicios turísticos - Turista - Localidad - Medio ambiente 		
Distintivo "H"	<p>Explicar el alcance del distintivo "H".</p> <p>Identificar los estándares del distintivo "H":</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los estándares del distintivo "H" en un servicio turístico.</p> <p>Proponer acciones de mejora considerando la verificación previa.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Analítico</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Distintivo "M"	<p>Explicar el alcance del distintivo "M".</p> <p>Identificar el Programa de Calidad Moderniza.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los procedimientos del distintivo "M" en un servicio turístico.</p> <p>Proponer acciones de mejora considerando la verificación previa.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p>
Certificación "CRISTAL"	<p>Explicar el alcance del certificación Critical Risk Identification Strategy Technology Analysis Logistics, (CRISTAL).</p> <p>Identificar los estándares de la Certificación "CRISTAL".</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los estándares de la certificación "CRISTAL" en un servicio turístico.</p> <p>Proponer acciones de mejora considerando la verificación previa.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Analítico</p>
Reconocimiento Leading Hotels of the World	<p>Explicar el alcance del reconocimiento "Leading Hotels of the World".</p> <p>Identificar los criterios del reconocimiento "Leading Hotels of the World".</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los criterios del reconocimiento "Leading Hotels of the World".</p> <p>Proponer acciones que permitan obtener el reconocimiento "Leading Hotels of the World".</p>	<p>Organizado</p> <p>Activo</p> <p>Compromiso</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Reconocimiento de Tesoros de México	<p>Explicar el alcance del reconocimiento de "Tesoros de México".</p> <p>Identificar los criterios del reconocimiento de "Tesoros de México".</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los criterios de "Tesoros de México".</p> <p>Proponer acciones que permitan obtener el reconocimiento de "Tesoros de México".</p>	<p>Organizado</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p>
Certificación Earth Check	<p>Explicar antecedentes de la certificación Earth Check, (Green Globe).</p> <p>Explicar el alcance de la certificación Earth Check.</p> <p>Identificar los criterios de Earth Check.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los criterios de la certificación Earth Check en un servicio turístico.</p> <p>Proponer acciones de mejora considerando la verificación previa.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Analítico</p>
Certificación Estrellas y Diamantes	<p>Explicar el alcance de la Certificación Estrellas y Diamantes.</p> <p>Identificar los criterios de la certificación Estrellas y Diamantes.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los criterios de la certificación Estrellas y Diamantes en un servicio turístico.</p> <p>Proponer acciones de mejora considerando la verificación previa.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Activo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Analítico</p>
Certificación ISO 9001-2008	<p>Explicar el alcance de la certificación ISO 9001-2008.</p> <p>Identificar los requisitos de la certificación ISO 9001-2008.</p>	<p>Elaborar el procedimiento de un área de servicios turísticos.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Organizado</p> <p>Activo</p> <p>Analítico</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado de un servicio turístico elaborará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justificación de la certificación o distintivo que puede obtener la organización - resultados de la verificación - Propuestas de acciones correctivas y de mejora. - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la importancia de los distintivos, certificaciones y reconocimientos aplicables en el sector turístico. 2. Analizar el alcance y ámbitos de aplicación de los distintivos, certificaciones y reconocimientos del sector turístico. 3. Identificar los requerimientos de los distintivos, certificaciones y reconocimientos del sector turístico. 4. Comprender procedimiento de verificación de los distintivos, certificaciones y reconocimientos del sector turístico. 5. Elaborar propuestas de mejora que permitan alcanzar los distintivos, certificaciones y reconocimientos. 	<p>Estudios de casos Lista de verificación</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Ejercicios prácticos Equipos colaborativos	Cañón de proyección Pizarrón Computadora Internet Impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		X

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Programar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando los recursos humanos, materiales, la demanda y perfil del turista para cumplir con las metas de la organización.	Elabora un programa que incluya: <ul style="list-style-type: none">- las actividades- objetivos y metas- asignación de recursos humanos,-recursos materiales-estimación de costos-cronograma
Gestionar los insumos de las áreas prestadoras de servicios considerando la programación de los recursos humanos, materiales, económicos y los estándares de calidad para garantizar la operación de la organización.	Elabora las requisiciones de personal, suministros y materias primas para la operación de: <ul style="list-style-type: none">- Restaurantes y bares- Agencias de viajes y transportación.- Centros recreativos- Oficinas de centros y convenciones y visitantes- Hotelería
Supervisar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando el programa de actividades y procedimientos de supervisión establecidos para lograr las metas y asegurar la calidad del servicio.	Elabora un reporte final de las actividades diarias que incluya: <ul style="list-style-type: none">-Listas de verificación.-Incidencias-Resultados obtenidos-Propuesta de acciones correctivas y de mejora.
Evaluar la satisfacción del cliente mediante la aplicación de instrumentos de evaluación y su análisis para la toma de decisiones y propuesta de acciones de mejora.	Elabora un informe general que contenga: <ul style="list-style-type: none">-Resultados de los instrumentos aplicados-Interpretación de los índices de satisfacción del cliente.-Propuesta de acciones de mejora.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

CALIDAD EN EL TURISMO

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
R. Evans, James	(2009 7a. edición)	<i>Administración y control de la calidad "Servicio al cliente"</i>	Distrito Federal	México	Cengage learning
Gutiérrez Pulido, Humberto	(2010 3ra. Edición)	<i>Calidad total y productividad</i>	Distrito Federal	México	McGraw- Hill
Hernández Castillo Claudia	(2009)	<i>Calidad en el Servicio</i>	Distrito Federal	México	Trillas
Rocha Centeno	(2007)	<i>Metodología de la Investigación aplicada al Turismo</i>	Distrito Federal	México	Ed. Trillas
Vignati Scarpati, Federico	(2009)	<i>Gestión de Destinos Turísticos</i>	Distrito Federal	México	Trillas
Dahdá, Jorge	(2009 2da. Edición)	<i>Elementos del Turismo</i>	Distrito Federal	México	Trillas

www.sectur.gob.mx (Distintivos "H", "M", "CRISTAL", Tesoros de México, Ley Federal de Turismo, NOM ´S Turísticas)

www.lhw.com (Leading Hotels of the World)

www.iso.org (ISO 9001-2008)

www.calmecac.com (Estrellas y Diamantes)

www.earthcheck.org (Green Globe y Earth Check)

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX