



UNIVERSIDAD DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
Maestría en Gestión del Turismo Sostenible
Curso: “Sistemas de calidad y certificación de la sostenibilidad”

Profesora: Damaris Chaves
16 de junio – 20 de julio de 2014

Semana 2: Lunes 23 de junio al domingo 29 de junio de 2014

Sistemas de gestión de la calidad

Objetivos de la semana:

- Presentar información general sobre los principales sistemas de gestión de la calidad
- Comprender cómo se implementa un sistema de gestión de la calidad
- Conocer experiencias exitosas de aplicación de sistemas de calidad
- Identificar buenas prácticas de gestión en el servicio.

Temario:

1. Introducción a la gestión de la calidad turística
2. Introducción a la ISO 9000
3. Buenas prácticas de gestión de la calidad.

Documentos:

- 2.1. Introducción a la Gestión de la calidad
- 2.2 Calidad de los servicios turísticos
- 2.3 Implementando ISO 9000 SME
- 2.4. Catálogo de Experiencias Exitosas en Calidad
- 2.5. Buenas prácticas de gestión de servicio para hospedaje - Perú

Preguntas para el foro:

- 1.- ¿Puede ser ISO 9000 aplicada a una empresa turística?
- 2.- ¿Qué aporta la gestión de calidad a un proceso de sostenibilidad de una empresa?

3.- Comente sobre buenas prácticas de gestión de calidad en el servicio.

Tarea No. 1: 10%

1.- Elabore una investigación de los sistemas o programas de calidad turística que existen en su país.

2.- Prepare un documento en Word máximo 10 hojas y envíelo a la profesora por medio del aula virtual.

3.- Elabore una presentación en Power Point y lo sube al foro abierto.