



**Universidad
Nacional
Villa María**

Instituto Académico
Pedagógico de Ciencias
Sociales



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARÍA
INSTITUTO ACADÉMICO PEDAGÓGICO DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE GOBIERNO**

“DIPLOMADO EN GESTION DE LA CALIDAD EN TURISMO”

DESTINADO A:

Entidades Públicas (Municipales, Provinciales y Municipales) y Privadas (Empresas, Cooperativas y otras).

FUNDAMENTOS:

La UNVM ha tomado el desafío de construir una sociedad más justa a partir de una educación de calidad para todos los habitantes de nuestro país.

Por ello, la Universidad está orientada a la formación de la persona en la búsqueda constante de la realización personal y colectiva, con conciencia del rol trascendente y transformador que le cabe en el marco regional. Debe, además, propiciar el desarrollo de la persona para la inserción al mundo del trabajo, el estudio y el tiempo libre. Desarrollar y difundir la cultura en todas sus formas de expresión a través de la enseñanza, la investigación científica, la extensión y la prestación de servicios. Todo ello, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los seres humanos, a la preservación del ambiente y a la conservación de los recursos naturales.

En ese marco, el Instituto A.P. de Ciencias Sociales tiene la necesidad de responder a las demandas del medio y/o generar otras nuevas con una visión prospectiva, de modo que sus acciones se multipliquen en la necesaria interacción con la comunidad.

En el marco territorial:

- Es importante destacar que una acción conjunta entre Universidad, Municipios y organizaciones de la Sociedad Civil potencian las capacidades institucionales, para articular y ejecutar políticas educativas y laborales destinadas a mejorar la empleabilidad de los sectores más vulnerables.
- La presencia de una Universidad Pública en la región garantiza un aporte genuino y desinteresado para fortalecer las ideas, planes y programas que los municipios y organizaciones representativas de la Comunidad tienen diseñadas para su propio desarrollo local-regional y, específicamente para la generación de empleo

Asimismo los Municipios, siempre preocupados por la generación de empleo digno para la gente y especialmente para los jóvenes, deben ver en esta oferta educativa una magnífica oportunidad para promover la capacitación y la formación profesional para la mejor empleabilidad; el arraigo y retención de su juventud en sus lugares de origen.



Universidad
Nacional
Villa María

Instituto Académico
Pedagógico de Ciencias
Sociales



Educación y empleo son así herramientas insustituibles a la hora de definir estos parámetros de verdadero progreso económico, social y cultural de una población.

La Escuela de Gobierno desea aportar a la formación, actualización y mejoramiento del recurso humano, logrando con ello, prestadores de servicios, con el nivel de competencia laboral que el sector requiere.

OBJETIVO:

Dotar a los participantes de las capacidades y destrezas necesarias para conocer los elementos teóricos y prácticos necesarios para implementar un sistema de Gestión de la Calidad en distintas áreas: Sector Público y Privado. (Municipios, Hotelería, Gastronomía, Salud).

PERFIL DEL DIPLOMADO:

El **Diplomado en Gestión de la Calidad en Turismo** es una persona capacitada para colaborar en la implementación, organización y gestión de los sistemas de gestión de la calidad tanto en el Sector Público como en el Privado.

MÓDULOS:

- ***TENDENCIAS Y DIMENSIONES DE LA GESTIÓN TURÍSTICA Y LA CALIDAD***

Los mercados turísticos globales. Las tendencias de la demanda y la oferta actual. El desarrollo Sostenibilidad y el turismo. La Responsabilidad Social Empresarial en la actividad turística. Desarrollo Local y sus actores. Los productos turísticos. La clasificación y formas del turismo. La actividad empresarial en el desarrollo turístico. La Calidad en el Turismo. Impacto en la organización. Beneficios para clientes y usuarios. Generación de una estrategia competitiva a partir de la gestión de la calidad. Calidad y medio ambiente en Municipios Turísticos.

- ***PLANIFICACION ESTRATEGIA DEL SECTOR EMPRESARIAL***

El análisis organizacional del sector hotelero y gastronómico: clasificación y categorización. Planificación estratégica. Análisis de los sectores y del entorno. Diversas estrategias, de negocios, de gestión, de recursos, de relaciones. Responsabilidad de los directivos en el liderazgo para la calidad, la política de la calidad. Decisión basada en datos e información. Énfasis en Gestión de procesos y de la Cadena de Valor. Creación de Valor.

- ***HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD***

Mejora continua. Diagrama de Procesos. Brainstorming. Diagrama de Afinidad. Diagrama de Pareto y herramientas estadísticas. Diagrama de Causa y Efecto. Hojas de Verificación. Encuesta a Clientes. Benchmarking. Ciclo de Deming. Separación de actividades que agregan valor para el



Universidad
Nacional
Villa María

Instituto Académico
Pedagógico de Ciencias
Sociales



cliente/ciudadano, de las que no agregan valor. Cadena Cliente- Proveedor. Fases para mejorar procesos. (PMP) Las Normas de Calidad. Los sistemas de gestión de la calidad.

Seminario Especial: IDENTIFICACIÓN DE POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE PROMOCION Y DESARROLLO TURISICO.

- ***SERVUCCIÓN: CREACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS. EL TURISMO COMO DINAMIZADOR DEL DESARROLLO LOCAL Y REGIONAL.***

Las Claves del Nuevo Escenario Turístico. Servicio y Producto: Concepto. Características. Diferencia entre Producto/ Servicios. Los Productos turísticos del siglo XXI. Desarrollo de nuevos servicios / productos combinados e innovadores. La Producción de Servicios: Servucción. Elementos de la Servucción. Soporte Físico. Cliente: sistema organizativo. Participación y dominio del cliente. Personal en Contacto: operacional y funcional. El Servicios. Organización Interna.

- ***LIDERAZGO PARA LA CALIDAD, FORMACIÓN DE EQUIPOS Y FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS***

Trabajo en equipo para la calidad. La medición de desempeño de equipo. Gestión e inducción al puesto de trabajo. Formación y capacitación permanente de los recursos humanos para la organización. Las relaciones interpersonales y funcionales. Distribución de responsabilidades.- Sistema de decisiones.

- ***SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE-GESTIÓN DE RECLAMOS***

Calidad en el servicio. Importancia para la empresa y el cliente. La voz del cliente (interno y externo) Diseño de procesos para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente/ciudadano. Gestión de Reclamos. Procedimientos. Servicios al cliente versus satisfacción real percibida por el cliente. Encuesta de satisfacción. Calidad en la toma de decisiones. Impacto en los costos: Costos de búsqueda de la calidad. Costos preventivos. Costos por deficiencias internas. Costos por deficiencias externas. Costos de evaluación. Costos totales de la calidad.

- ***Seminario Especial: LA COMUNICACIÓN Y EL MARKETING COMO ELEMENTO DINAMIZADOR DEL DESARROLLO LOCAL***

- ***PLANEAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO.***

UNIDAD EJECUTORA:



**Universidad
Nacional
Villa María**

Instituto Académico
Pedagógico de Ciencias
Sociales



Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Villa María.
Escuela de Gobierno.

METODOLOGÍA:

Será esencialmente participativa. Se combinarán armónicamente las partes expositivas, los diálogos, trabajos grupales y presentación de casos. Estudio de Campo. Se proveerá de material didáctico a los participantes.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Las clases serán de manera presencial y se realizarán los días viernes de 15 a 21hs según el cronograma de cada sede.

Los contenidos de cada clase estarán subidos al campus virtual de capacitaciones de la Agencia Córdoba Turismo.

CUPO:

Hasta 50 personas.

REQUISITOS DE ADMISIÓN:

Se requerirá poseer título secundario finalizado.

DURACIÓN:

La Diplomatura se desarrollará entre los meses correspondiente al primer semestre.

7 módulos de 6hs c/u: 42 hs

2 seminarios de 3hs c/u: 6hs

Total: 48 hs

EVALUACIÓN:

Se aprueba con el 75% de asistencia y con la presentación y aprobación de un trabajo final.