



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Ciencias Políticas y
Relaciones Internacionales



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

GUÍA DE ESTUDIO

Para examen de tercera y quinta oportunidad

Materia o unidad de aprendizaje: Fundamentos de calidad en el turismo	Última actualización: 25/11/2020
Licenciatura: Gestión turística	Plan: 420
Semestre: 3ero.	Créditos: 3
Elaborado por: Mtra. Martha Merla	
Academia: Turismo	

TEMARIO

1. Evolución e importancia de la calidad total.
 - Concepto, definición y evolución de los enfoques de calidad.
 - Los maestros de la calidad.
2. Concepto de calidad y excelencia en el servicio turístico.
3. Principios de calidad aplicados al turismo. Deming e Ishikawa.
4. Conceptos de calidad en turismo.
5. Calidad del servicio.
6. Fundamentos de la administración para la calidad en la actividad turística.
7. Control de calidad.
8. Gerencia y calidad.
9. Aseguramiento y mejoramiento de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cano, L. Z. (2012). *Calidad y servicio: modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turistas en México*. México: Porrúa.
- Cavassa, C. R. (2018). *Calidad total en las empresas turísticas*. México, México: Trillas.
- Delgado, H. C. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mc. Graw Hill.
- Menorca, L. G. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. México: Paraninfo.
- Molina, P. G. (21 de Diciembre de 2017). Proceso de gestión de calidad en hostelería y turismo. Madrid, España.
- Murphy, P. E. (1997). *Quality management in urban tourism*. Washington: Wiley.
- Vera, I. A. (2019). *La calidad en el turismo*. Obtenido de Entorno turístico:
<https://www.entornoturistico.com/la-calidad-en-el-turismo/>
- Rojo, I. M. (2009). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. España: Pirámide.