

**RAMIREZ CAVAZA, César. Calidad total en las empresas turísticas. --
Sevilla : Trillas, 2006
118 p. ; 23 cm. -- (Empresa y turismo)
D.L. SE-6634-2005
ISBN 84-665-5086-0**

SIGN.: ST 5183

Introducción

PARTE I

Filosofía de calidad aplicada al cambio de las empresas turísticas

Cap. 1. Calidad total

Conceptualización

Principios de calidad aplicados al turismo

Cap. 2. Turismo y calidad total

Conceptos de calidad en turismo

Consideraciones en cuanto a la calidad en turismo

PARTE II

El servicio turístico

Cap. 3. La calidad para el cambio en las empresas turísticas

La coyuntura de cambio

Diferencias entre el concepto de Taylor y el actual

Diferencias en función de los enfoques

El QFD o calidad en función de los requerimientos

Cambios en la mentalidad de los directivos

Cambios en la cultura de la empresa turística

Cambios en la estructura de la empresa turística

Cap. 4. Calidad del servicio

Importancia de la calidad del servicio turístico

La gestión de la calidad en el turismo

Principales estrategias que hay que considerar en la prestación de servicio

Requisitos de calidad del servicio turístico

PARTE III La administración turística

Cap. 5. Filosofía administrativa de la calidad en la actividad turística

Fundamentos de la administración de la calidad aplicados al turismo

Cap. 6. Planeación y estrategias de calidad

El proceso de plantación de la calidad

Estrategias de calidad

Cap. 7. Organización e información para la calidad en la actividad turística

Organización

Consejos de calidad

Los círculos de calidad

Los equipos del proceso de la actividad turística

Información de calidad.

Cap. 8. Control de calidad

Métodos estadísticos elementales

Métodos estadísticos intermedios

Métodos estadísticos avanzados

El control de calidad

La integración de control de calidad

Control total de calidad en la comercialización

Gerencia interfuncional

Beneficios del control de calidad para la empresa turística

Cap. 9. Gerencia y calidad

Función de la gerencia

Gestión turística con calidad

Responsabilidad de la alta gerencia

La gestión de calidad en toda la empresa (GCTE)

Cap. 10. Aseguramiento y mejoramiento de la calidad

Aseguramiento de calidad

Principales características en el mejoramiento de calidad

La garantía de calidad en función del aseguramiento y mejoramiento

Bibliografía índice analítico

Índice de contenido