Paraninfo

La calidad en las organizaciones turísticas

Editorial: Paraninfo
Autor: LEONOR GÓNZALEZ MENORCA, CARLOS GONZÁLEZ MENORCA, JORGE PELEGRÍN BORONDO, EMMA JUANEDA AYENSA
Clasificación: Universidad > Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 280
ISBN 13: 9788428329712
ISBN 10: 8428329710
Precio sin IVA: $ 146840.00 COP
Precio con IVA: $ 146840.00 COP
Fecha publicacion: 17/01/2014

Sinopsis

Esta obra nace con el propósito de poner al alcance de los profesionales del sector turístico y de la comunidad universitaria de estudios de Turismo un manual de referencia que introduzca el concepto de calidad y ponga a su disposición las herramientas necesarias para satisfacer las expectativas del cliente.
El libro acerca al lector a conceptos fundamentales de calidad, a modelos de calidad y a los sellos y clubes de calidad existentes con un enfoque orientado hacia las organizaciones turísticas. De igual modo, sirve de guía para aprender a satisfacer las expectativas del cliente de la manera más eficiente posible y a mejorar día a día la calidad del servicio, además de para conocer las herramientas en las que apoyarse para la resolución de problemas, la creación de nuevos servicios o la mejora continua de estos. De esta forma, y mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos, con buen criterio, es posible llevar al éxito a las organizaciones turísticas.
Asimismo, la obra ofrece una lectura amena y asequible que no deja de lado un riguroso tratamiento de los contenidos para una efectiva adquisición de los conocimientos. Así, trata de manera amplia las áreas relativas a la calidad y ofrece un enfoque global de la organización turística. Además, cada capítulo se apoya en un caso práctico final con actividades de trabajo relativas a este y actividades finales. Por un lado, la finalidad de los casos prácticos consiste en que el lector profundice y medite sobre los aspectos fundamentales tratados en cada capítulo. Por otro, el objetivo de las actividades finales es que el lector repase los contenidos de cada capítulo y profundice sobre determinados puntos de interés.
Para la elaboración de esta obra se ha contado con un equipo de autores compuesto por doctores y másteres

en diferentes disciplinas pertenecientes a las áreas de Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados del Departamento de Economía y Empresa de la Universidad de La Rioja. Asimismo, todos son profesores con amplia experiencia docente en asignaturas que incluyen temas que versan sobre la calidad para diferentes titulaciones, entre las que se incluyen los estudios universitarios de Turismo.

Indice

1. La calidad en el sector turístico; 2. Del aseguramiento a la excelencia en las organizaciones turísticas; 3. La autorregulación de la calidad en el sector turístico español; 4. Las expectativas de calidad del turista; 5. Gestión por procesos y mejora continua; 6. Factores organizativos como soporte a la gestión de la calidad; 7. Herramientas de la calidad en las organizaciones turísticas; 8. Integración del turista en la mejora de la calidad del servicio; Bibliografía.

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx