

## INDICE

<b>Introducción</b>	5
<b>Parte I</b>	
<b>Filosofía de calidad aplicada al cambio de las empresas turísticas</b>	11
<b>Cap. 1. Calidad total</b> Conceptualización, 13. Principios de calidad aplicados al turismo, 14	
<b>Cap. 2. Turismo y calidad total</b> Conceptos de calidad en turismo, 23. Consideraciones en cuanto a la calidad en turismo, 28	21
<b>Parte II</b>	
<b>El servicio turístico</b>	
<b>Cap.3. Las calidad para el cambio en las empresas turísticas</b> La coyuntura de cambio, 34. Diferencias entre el concepto de Taylor y el actual, 36. Diferencias en función de los enfoques, 38. El QFD o calidad en función de los requerimientos, 39. Cambios en la mentalidad de los directivos, 41. Cambios en la cultura de la empresa turística, 41. cambios en la estructura de la empresa turística, 42	33
<b>Cap.4. Calidad del servicio</b> Importancia de la calidad del servicio turístico, 47. La gestión de la calidad en el turismo, 48. Principales estrategias que hay que considerar en la prestación de servicio. 49. Requisitos de calidad de servicio turístico, 54	45
<b>Parte III</b>	
<b>La administración turística</b>	
<b>Cap.5. Filosofía administrativa de la calidad de la actividad turística</b> Fundamentos de la administración de calidad aplicados al turismo, 59	59
<b>Cap.6. Planeación y estrategias de calidad</b> El proceso de planeación de la calidad, 70. estrategias de calidad, 70	67
<b>Cap.7. Organización e información para la calidad en la actividad física</b> Organización, 73. Consejos de calidad, 73. Los círculos de calidad, 74. Los equipos del proceso de la actividad turística, 75. Información de calidad, 77	73
<b>Cap.8. Control de calidad</b> Métodos estadísticos elementales, 83. Métodos estadísticos intermedios, 88. Métodos estadísticos avanzados, 89. El control de calidad, 89. La integración de control de calidad, 90. Control de calidad en la comercialización, 90. Gerencia interfuncional, 91. Beneficios del control de calidad para la empresa turística, 92	81
<b>Cap.9. Gerencia y calidad</b> Función de la gerencia, 94. Gestión turística con calidad, 96. Responsabilidad de la alta gerencia, 101. La gestión de calidad en toda la empresa (GCTE), 102	93
<b>Cap. 10. Aseguramiento y mejoramiento de calidad</b> Aseguramiento de calidad, 105. Principales características en el mejoramiento de calidad, 107. la garantía de calidad en función del aseguramiento y mejoramiento, 111	105
<b>Bibliografía</b>	113
<b>Índice analítico</b>	114