

**SÍLABO
SERVICIO AL CLIENTE EN AVIACIÓN**

ÁREA CURRICULAR: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CICLO: VIII

SEMESTRE ACADÉMICO: 2017-I

- I. CÓDIGO DEL CURSO** : 091190E2030
- II. CRÉDITOS** : 03
- III. REQUISITOS** : 091187E2030 - Factores Humanos en Aviación
- IV. CONDICIÓN DEL CURSO** : Electivo de certificación

V. SUMILLA

La asignatura es de naturaleza teórico-práctica e incide en la identificación, análisis y aplicación de indicadores relacionados a la calidad, excelencia, servicio y atención al cliente, enfocado en el ámbito aeronáutico.

VI. FUENTES DE CONSULTA:

Bibliográficas

- ISHIKAWA, Kaoru ¿Qué es el Control Total de la Calidad, La modalidad Japonesa, Colombia, Editorial Norma, 2006, 195 págs.
- LABOUCHEIX, Vincent. Tratado de la Calidad Total, Tomo I, México, Limusa Noriega Editores, 2010. 377 págs.
- LABOUCHEIX, Vincent. Tratado de la Calidad Total, Tomo II, México, Limusa Noriega Editores, 2010. 313 págs. JURAN, J.M. Juran y el Liderazgo para la Calidad, Manual para ejecutivos, Madrid, 2005 Ediciones Díaz Santos, 363 pags, LARREA, Pedro Calidad de Servicio, del Marketing a la Estrategia, Madrid, 2006, Ediciones Díaz Santos, 274 pags,
- SALAZAR GOZÁLES, Marco. Calidad total, Lima, 2009, CINSEYT, Fundación Conrad Adenauer 159 págs..

VII. UNIDAD DEL CURSO: LOS SERVICIOS, LAS EMPRESAS DE SERVICIOS, LOS CONSUMIDORES

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Muestra interés, investiga y argumenta sobre la importancia de la concepción, conceptualización de la teoría del servicio al cliente.

PRIMERA SEMANA

Introducción al tema de la Calidad. Bases para el concepto de Calidad. Calidad, productividad y competitividad. Escenarios de competencia.

SEGUNDA SEMANA

El control estadístico de la calidad. La administración de la calidad total (ACT). Control Total de la Calidad (TQM).

TERCERA SEMANA

Conceptualización de la calidad. Calidad y mercadotecnia. Principales conceptos. El Servicio. Concepto. Características. Naturaleza. Tipos de servicios y clientes.

CUARTA SEMANA

Mercadotecnia de los servicios y calidad en la prestación en turismo.

UNIDAD II: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Conocer y analiza en forma crítica la calidad de los servicios y la evolución de los servicios y productos.

QUINTA SEMANA

Premios a la Calidad: Deming. Malcolm Balridge. Casos. Gestión de la calidad en las organizaciones. Conceptos. Criterios.

SEXTA SEMANA

Herramientas para la gestión de la calidad de los servicios. El Manual de Calidad. Conceptos básicos. Características.

SEPTIMA SEMANA

Diseño del Manual de Calidad.

OCTAVA SEMANA

Examen Parcial

NOVENA SEMANA

Modelos de calidad en el servicio. Conceptualización.

DÉCIMA SEMANA

Medición de la calidad en el servicio. El Servqual como instrumento de cuantificación.

UNDÉCIMA SEMANA

El método Servqual. Taller de aplicación. Calidad y competitividad. Otros métodos de medición y evaluación.

DUODÉCIMA SEMANA

Proceso de Certificación de Calidad. Sellos a la calidad. Conceptualización. Certificaciones a la calidad.

DECIMOTERCERA SEMANA

Modelos de calidad en el servicio. Taller de aplicación.

UNIDAD III: MEDICIÓN DE LOS COSTOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES AERONÁUTICAS

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Explica, aplica y valora los instrumentos de medición de la calidad en el sector aeronáutico con la finalidad de mantener competitivas a las organizaciones que crea o de las que forma parte, con liderazgo y ética.

DECIMOCUARTA SEMANA

Costos de la mala calidad. Conceptos. Identificación y medición de los costos de la mala calidad.

DECIMOQUINTA SEMANA

Costos de la mala calidad, tipos de costos, Las cuatro categorías de los costos de calidad. Costos de la mala calidad. Ejercicios aplicados.

DECIMOSEXTA SEMANA

Examen final

DECIMA SÉPTIMA SEMANA

Entrega de promedios finales y acta del curso.

VIII. CONTRIBUCIÓN DEL CURSO AL COMPONENTE PROFESIONAL

- | | |
|----------------------------------|---|
| a) Matemática y Ciencias Básicas | 0 |
| b) Tópicos de Ingeniería | 0 |
| c) Educación General | 3 |

IX. PROCEDIMIENTOS DIDÁCTICOS

- **Método expositivo – interactivo.** disertación docente, exposición del estudiante. trabajo de investigación.
- **Método de discusión guiada.** conducción del grupo para abordar situaciones y llegar a conclusiones y recomendaciones.
- **Método de Demostración – ejecución.** Se utiliza para ejecutar, demostrar, practicar y retroalimentar lo expuesto.

X. MEDIOS Y MATERIALES

Equipos: Computadora, ecran, proyector de multimedia, parlantes.

Materiales: Archivos e Investigaciones diversas del Profesor y Búsqueda por el alumno de Material Bibliográfico en la Universidad, y en Instituciones señalado por el Profesor en el presente Silabo.

XI. EVALUACIÓN

El promedio final se obtiene del modo siguiente:

$$PF = (2*PE+EP+EF)/4$$

$$PE = ((P1+P2+P3+P4-MN)/3 + W1) /2$$

Donde:

EP = Examen parcial

EF = Examen final

PE = Promedio de evaluaciones

P1 = Nota de Práctica Calificada

P2 = Nota de Práctica Calificada

P3 = Nota de Práctica Calificada

P4 = Nota de Práctica Calificada

MN= Menor Nota

W1= Notas de Trabajos Prácticos

XII. HORAS, SESIONES, DURACIÓN

a) Horas de clase:

Teoría	Práctica	Laboratorio
3	0	0

b) Sesiones por semana: Dos sesiones.

c) Duración: 3 horas académicas de 45 minutos

XIII. JEFE DE CURSO

Mag. Maria Elena Benavente

XIV.FECHA

La Molina, agosto de 2016.