

INFORMACIÓN E MATRÍCULA

Secretaría dos cursos de Verán

Vicerreitoría de Cultura

Colexio de San Xerome

Praza do Obradoiro s/n

Tel.: 981 563 100 Exts. 11018, 11103

Fax: 981 585 255

www.usc.es/cultura

Prazo de matriculación: ata o 18 de setembro.

Taxa :

- * Xeral: 70€.
- * Reducida: 40€ (estudantes de calquera universidade ou en estudos de formación profesional, persoas desempregadas e PDI e PAS da USC).

Os asistentes terán dereito a un **diploma** no que constarán o título do curso, o número de horas e a asistencia.

Os/as estudantes da USC recibirán, ademais o certificado dun **crédito de libre configuración**.

Información: www.ietgalicia.com

Director: Xosé Manuel Santos Solla

Secretaria: Ángeles Piñeiro Antelo

Coa colaboración do:

- * Instituto de Estudos Turísticos de Galicia
- * Concello de Muros



CERTIFICACIÓNS E CALIDADE NO TURISMO



**Casa da cultura de Muros,
do 29 ao 30 de setembro**

CONTIDOS E OBXECTIVOS DO CURSO

O sector turístico está a experimentar hoxe en día un proceso de cambio importante debido ás profundas transformacións que se están a observar tanto no lado da oferta como da demanda. En particular, e en relación a este último segmento, obsérvanse variacións continuas nos hábitos de consumo, motivacións e preferencias dos consumidores que obrigan dalgunha maneira a adaptarse a esa nova realidade cun espírito de cambio e innovación constante.

Estas necesidades son especialmente importantes no actual contexto de crise económica onde o sector turístico debe superar as dificultades mellorando a súa oferta en termos de calidade no servizo e adaptación ás esixencias da demanda. Neste sentido, os diferentes subsectores empresariais deben buscar unha maior eficiencia na súa actividade, optimizando o proceso e mellorando o produto e servizo.

Así pois, o obxectivo principal deste seminario é coñecer e analizar os distintos procesos e experiencias de certificación das empresas e destinos turísticos. En síntese, o que se pretende é:

- * Coñecer e analizar os distintos procesos e selos de certificación de calidade no turismo, así como aqueles outros referidos aos ámbitos da xestión ambiental e da accesibilidade universal.
- * Observar distintas experiencias de éxito na implantación de procesos de certificación, tanto en empresas como en organismos públicos e destinos turísticos, co fin de apoiar o labor de sensibilización neste campo.
- * Ofrecer aos diferentes colectivos interesados as características e ferramentas clave para a implantación dun modelo de certificación no sector.

PROGRAMA

29 de SETEMBRO

SESIÓN I: XESTIÓN DA CALIDADE NO SECTOR TURÍSTICO

08:45 Entrega de documentación

09:15 Inauguración do curso

09:30 O sistema de Calidade Turística en España

Fernando Fraile García. ICTE

10:30 Selos de calidade e imaxe de marca: experiencias a nivel autonómico e local

Mar Alonso Almeida. Universidad Autónoma de Madrid

11:30 Pausa-café

12:00 Experiencias de Xestión da Calidade en Destino: cidade de Xixón

Joaquín Miranda Cortina. Sociedad Mixta de Turismo de Gijón

13:00 Un modelo de xestión da calidade en oficinas de turismo

Trinidad Fernández. Servizos turísticos. Concello de Cudillero

Ana Belén Fernández. Calidade. Concello de Cudillero

16:00 Novas propostas de xestión de calidade no sector turístico: proxecto ANFITRIONES

Carmen Palero Chimenea. Turespaña

17:00 Mesa redonda: Experiencias e novos retos na xestión da calidade no sector turístico

Enrique Pérez Etchevarria. Turgalicia

Romina Fernández. Turismo de Sanxenxo S.L.

Eduardo Brandariz. Casa Brandariz

Inmaculada Sánchez. Cantina Río Covés

Manuel D. Rodríguez. Cámping Ría de Arousa 2

30 de SETEMBRO

SESIÓN II: MEDIO AMBIENTE E SOSTIBILIDADE NO TURISMO

09:30 Sostibilidade e xestión ambiental no turismo: boas prácticas e modelos de certificación

Valerià Paul Carril. Universidade de Santiago de Compostela

11:00 Ecoetiquetas e marcas turísticas sostibles: a experiencia do ITR

Jennifer Castañeda García. Instituto de Turismo Responsable

12:00 Pausa-café

12:30 Mesa redonda: Xestión ambiental do turismo en Galicia: retos e oportunidades

Carlos Vales. CEIDA

Miguel Pazos. Universidade de Santiago de Compostela

Marisol Fernández. FEGATUR

Jose Antonio Amoeiro. Parque Natural Serra do Xurés

SESIÓN III: ACCESIBILIDADE UNIVERSAL: UNHA NOVA DIMENSIÓN DA CALIDADE

16:00 Turismo para todos: un novo enfoque integral

Elena Ortega Alonso. Plataforma representativa estatal de discapacitados físicos (PREDIF)

17:00 Mesa redonda: Accesibilidade e prácticas turísticas inclusivas

Dolores Venancio. ONCE

Anxo Queiruga. COGAMI

Manuel Amil. RedEstable

J.A. Fraiz. UVigo