

consultores
CALIDAD TURÍSTICA



Curso de formación para consultores turísticos
Normas de Calidad turística

consultores

CALIDAD TURÍSTICA

Esta formación dotará a los alumnos de los conocimientos necesarios para implantar de manera adecuada y eficaz la norma UNE 182001 de Hoteles y Apartamentos Turísticos a sus clientes, de tal forma que luego éstos estén en disposición de obtener la certificación que otorga la marca “Q de Calidad turística”.

objetivos: El ICTE crea este curso de formación con el objetivo de dotar a los alumnos de los conocimientos y competencias necesarios para implantar de manera adecuada la Norma UNE 182001 de Hoteles y Apartamentos Turísticos, elaborar toda la documentación que le exige la norma y cumplir la legislación aplicable.

destinatarios: Profesionales con múltiples perfiles que sean responsables de calidad, técnicos o consultores implicados en la implantación y mantenimiento de la norma en el establecimiento turístico.

titulación: Los participantes recibirán a la finalización del curso el Diploma acreditativo de aprovechamiento del Curso de Consultores para Hoteles y Apartamentos Turísticos según la Norma UNE 182001, expedido por ICTE Formación y firmado por el Presidente y el Director General.

Además los alumnos que lo deseen aparecerán referenciados en la base de datos alumnos/consultores de la página web www.calidadturistica.es, como consultores que han recibido la formación correspondiente*.

requisitos: Se requiere formación y experiencia previa en implantación de referenciales de gestión de la calidad (ISO 9001), SICTED, normas de calidad en servicio, etc.

Al finalizar la acción formativa los participantes serán capaces de

-  Conocer los antecedentes del Sistema de Calidad Turístico Español.
-  Conocer los procesos de auditoría y certificación del ICTE.
-  Conocer los requisitos de Norma UNE 182001.
-  Elaborar los materiales y procedimientos requeridos por la Norma.
-  Conocer la legislación aplicable al sector.



contenidos:

MÓDULO 1

- Introducción al curso
- Presentaciones y objetivos
- Sistema de Calidad Turística Española e ICTE
- Normas nacionales/internacionales de Calidad Turística
- Procedimientos de auditoría y certificación

MÓDULO 2

Norma UNE 182001:2008 y 1M: 2010: requisitos para los Hoteles y Apartamentos turísticos

- Dirección
- Alojamiento
- Restauración
- Eventos
- Mantenimiento
- Aprovisionamiento
- Limpieza
- Animación

MÓDULO 3

- Reglamentación general
- Reglamentación higiénico-sanitaria: sistema de APPCC para los servicios de restauración
- Reglamentación de instalaciones
- Reglamentación medioambiental
- Documentación de la norma
- Caso práctico 1: Estudio de peligros, diagrama de flujo y determinación de PCC en los servicios de restauración

MÓDULO 4

- Documentación del SGC
- Política, objetivos, manual
- Procedimientos e instrucciones
- Indicadores y registros
- Caso práctico 2: sistema para medir la satisfacción/quejas y reclamaciones del cliente



Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Desde el ICTE gestionamos los trámites necesarios para la bonificación a través de la Fundación Tripartita sin ningún coste adicional a todas las empresas que lo soliciten y realicen formación con nosotros

consultores
CALIDAD TURISTICA

Duración y horario del curso: tres días (21 h). Apertura del curso primer día 10.00h, finalización tercer día 17.00 h.

Importe: 630 € + IVA. Incluye documentación, cafés y diploma.

Fecha y lugar de celebración: 27, 28 y 29 de marzo en Madrid

Próximas convocatorias: Consultar las próximas convocatorias en www.calidadturistica.com



boletín de suscripción

datos del suscriptor

nombre y apellidos:

empresa:

sector de la actividad:

cargo:

cif:

dirección:

cp:

población:

provincia:

teléfono:

fax:

web:

e-mail: