

CURSO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

12ª Edición

Modalidad Online

15 de octubre 2024 -15 de enero 2025

20 créditos

Presentación

El **Curso de Gestión de la Calidad y la Sostenibilidad en el Sector Turístico** ofrece una oportunidad única e innovadora que permitirá a los estudiantes introducirse en una **alternativa profesional de alto potencial**. La calidad y la sostenibilidad turística se ha convertido en los últimos años en uno de los elementos determinantes del éxito en el sector turístico español. Por esta razón, empresas e instituciones reclaman cada vez con mayor frecuencia especialistas en este ámbito.

El **Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES)** es una entidad de certificación de sistemas de gestión de calidad y sostenibilidad especialmente creados para organizaciones turísticas. Es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

La Universidad Complutense de Madrid (UCM) junto con el ICTES creó este curso de 100 horas ofrecido en **modalidad online** a través del campus virtual de la UCM. De esta manera será el alumno quien organice sus horas de estudio pudiendo establecer contacto con los profesores a través de chat.

Impartido por:

Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES)

Universidad Complutense de Madrid (UCM)

ICTES Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad



El objetivo fundamental del curso de Gestión de la Calidad y la Sostenibilidad en el Sector Turístico es el de capacitar tanto a recién titulados como a profesionales que quieran orientar su carrera profesional en el ámbito de la consultoría, auditoría de calidad y revisión de memorias de sostenibilidad orientadas al cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenible (ODS), o en departamentos de calidad en empresas turísticas que deseen mejorar la organización interna de la empresa y su orientación al cliente. De este modo, se pretende formar a los estudiantes en habilidades y competencias necesarias para:



CONOCER LOS DIFERENTES MODELOS, NORMAS Y REGLAMENTOS EXISTENTES EN EL ÁMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL CON RESPECTO A LA CALIDAD TURÍSTICA



APLICAR LAS NORMAS UNE-ISO ASOCIADAS A LA MARCA "Q CALIDAD TURÍSTICA" DEL ICTE A DIFERENTES SECTORES



ANALIZAR LOS DIFERENTES SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS



ENTENDER COMO LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS CONTRIBUYEN AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



ANALIZAR LOS MECANISMOS DE COMERCIALIZACIÓN LIGADOS A LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS



APRENDER CÓMO IMPLANTAR Y CERTIFICAR SISTEMAS DE CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS Y EMPRESAS TURÍSTICAS SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS Y NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES.

Programa

MÓDULO I

- La empresa turística. Estructura del mercado turístico nacional e internacional.
- Agentes fundamentales del sistema turístico.
- Fundamentos generales de la calidad.
- Calidad como herramienta del marketing turístico.
- Técnicas de medición de satisfacción del cliente.

MÓDULO II

- Herramientas básicas(Pareto, Ishikawa, Flujos, etc.)
- Herramientas de gestión y de planificación (diagrama de afinidad, en árbol, etc.)
- Diseñar un mapa de procesos y manual de calidad.
- Procedimientos y control documental.
- Modelos de Buenas Prácticas.

MÓDULO III

- ISO 9001 Gestión de la calidad.
- ISO 14001 Gestión ambiental.
- Q Calidad Turística. UNE-ISO 13009 Playas.
- Q Calidad Turística. UNE-ISO 18065 Espacios Naturales Protegidos.
- Q Calidad Turística. UNE-ISO 22483 Hoteles.
- Q Calidad Turística. UNE 167013 Hostelería. Servicios de Restauración.
- Especificación UNE 0083:2024 Contribución de las organizaciones turísticas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Técnicas de auditoría y certificación.
- Modelo de Excelencia (EFQM).

MÓDULO IV

Realización tutorizada de un trabajo práctico

Metodología

La metodología combina la **teoría y la práctica**, siendo la segunda el foco principal de este curso. Se incorporarán una serie de materiales por tema, presentaciones PowerPoint, lecturas y casos prácticos material de estudio, cuestionarios de autoevaluación y tutorías vía chat.

Además, se abrirá un **foro por módulo** con el objetivo de debatir algún tema vinculado con la actividad.

Sistema de Evaluación

La evaluación constará de los siguientes componentes:

- Ejercicios de autoevaluación
- Participación en foros
- Cuadro de exámenes tipo test electrónico
- Un trabajo Práctico





Información Académica

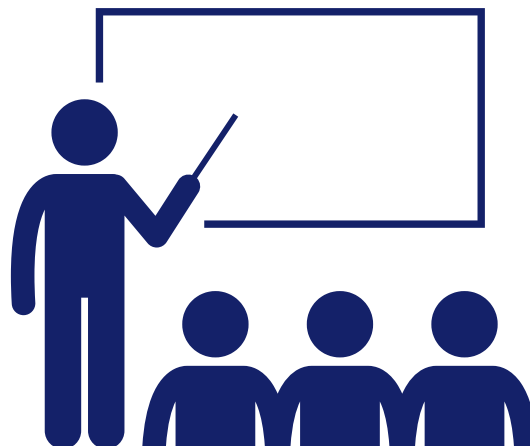
Dirección

Dr. Adolfo Millán Aguilar

Catedrático EU. Facultad de Comercio y Turismo
Universidad Complutense de Madrid

Dña. Noelia Santos Fernández

Directora Técnica del Instituto para la Calidad
Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES).



Claustro de Profesores

D. Ignacio Ruiz Guerra

Departamento de Organización de Empresas
Universidad Complutense de Madrid (UCM).

D. José Fernández Menéndez

Coordinador en los grados de Comercio, Turismo y
Relaciones Laborales y Recursos Humanos
Universidad Complutense de Madrid.

Dña. Sonia Juárez Boal

Gestión de Calidad en Grado de Turismo Universidad
Complutense de Madrid

Dña. Noelia Santos Fernández-Mazarambroz

Directora Técnica del Instituto para la Calidad
Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES)

D. Francisco Villacastín Domínguez

Dirección y Gestión de la Calidad en Máster en
Planificación y Gestor de Destinos Turísticos
Universidad Complutense de Madrid.



Inscripción al curso

Destinatarios



Graduados en Turismo, Administración y Dirección de Empresas, Economía, Másteres vinculados con el Turismo y otras titulaciones que deseen comenzar su carrera profesional en el ámbito de la consultoría y la auditoría de calidad o tengan interés en ser parte de los departamentos de calidad de empresas turísticas.



Profesionales de ámbitos relacionados con la gestión turística que quieran incorporarse a un proyecto innovador en el que podrán mejorar sus capacidades en consultoría, auditoría y gestión de la calidad.



Profesionales de la gestión de la calidad que deseen sumarse al proyecto del Instituto para la Calidad Turística Española y la UCM abriéndose una nueva opción laboral ligada al sector turístico.



Otros profesionales que pretendan abrirse a campos alternativos de gran proyección nacional e internacional y con grandes expectativas laborales en la actualidad.



Alumnos de último curso de grados universitarios.

Reserva de plaza y Matrícula

Título del curso:

Gestión de la Calidad y la Sostenibilidad en el Sector Turístico (12ª Edición)

Código del curso: D7426 - CHSI - D4262501

Precio del curso: 645,00€

Pago por expedición de diploma según tarifas vigentes de forma independiente al finalizar el curso. Actualmente tiene un precio de 30,00€

Plazo de inscripción: octubre 2024

Enlace para realizar la inscripción:

<https://www.ucm.es/estudios/2024-25/diploma-Gestioncalidad2501>

N.º de plazas: 30 alumnos

No se garantiza la apertura del curso si no hay un número mínimo de alumnos matriculados, en cuyo caso se procederá al reintegro de las cantidades abonadas.

Contacto

Teléfono: 915 331 000 / 913 946 765

Email: ucm.ictes@ucm.es / formacion@ictes.es



ICTES Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad

