

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



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



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



ANALIZAR LOS DIFERENTES SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS



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



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



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



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.

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.

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

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

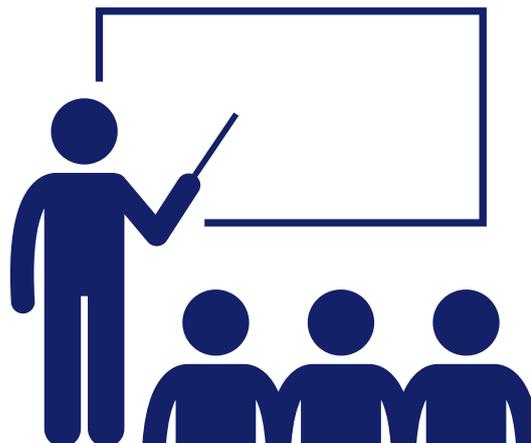
Dirección

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.icte@ucm.es / formacion@icte.es

