

#### Presentación

El Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística ofrece una oportunidad única e innovadora que permitirá a los estudiantes introducirse en una alternativa profesional de alto potencial. La calidad turística se ha convertido en los últimos años en uno de los elementos determinantes del éxito en el sector turístico español. Así, empresas e instituciones reclaman cada vez con mayor frecuencia especialistas en este ámbito.

La Universidad Rey Juan Carlos ha decidido unirse al Instituto para la Calidad Turística Española y a diferentes entidades colaboradoras, para crear un curso superior innovador, eminentemente práctico y orientado a dotar a los participantes de una serie de conocimientos que, hasta el momento, no habían sido incorporados al sistema universitario español.

A través de diferentes módulos, de visitas técnicas a empresas, de participación en evaluaciones o auditorías de calidad y del desarrollo de un proyecto final de consultoría de calidad turística, los estudiantes tendrán la oportunidad de trabajar directamente con una entidad de reconocido prestigio como es el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), única entidad que certifica la marca "Q" de Calidad Turística.

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

#### Objetivos

El objetivo fundamental del Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística es el de capacitar tanto a recién titulados como a profesionales que quieran orientar su carrera profesional en el ámbito de la consultoría y auditoría de calidad, o en departamentos de calidad en empresas turísticas que cuenten o deseen contar con un sistemas de calidad. 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 y europeo con respecto a la calidad turística.

- Analizar los diferentes sistemas de calidad en las empresas turísticas así como los mecanismos de comercialización ligados a ellos.

- Verificar las ventajas económico-financieras de la implantación de sistemas de calidad.

- Aplicar las normas UNE asociadas a la marca "Q" de Calidad Turística del ICTE a diferentes entidades turísticas.

- Aprender cómo implantar y certificar sistemas de calidad en establecimientos y empresas turísticas siguiendo los procedimientos y normas del ICTE.

- Efectuar proyectos de auditoría interna y consultoría de calidad para empresas turísticas asociadas al programa.

#### INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Fundación Universidad Rey Juan Carlos  
Plaza de Manuel Becerra, 14.  
28028. Madrid

Tel: 91 488 83 33  
91 488 83 43  
Fax: 91 488 83 77

fundacion.master@urjc.es  
[http://www.urjc.es/estudios/titulos\\_propios](http://www.urjc.es/estudios/titulos_propios)

[www.urjc.es](http://www.urjc.es)  
[www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)



# Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística

Diploma ICTE como Consultor en Calidad Turística

#### DURACIÓN Y DESARROLLO

Fecha de inicio y finalización: Febrero 2015 - Junio 2015  
Número de horas: 195 horas (24 créditos ECTS)  
Horario: de lunes a miércoles de 18.00 a 21.00  
Lugar de realización: Fundación Rey Juan Carlos

presentación

objetivos

#### INFORMACIÓN ACADÉMICA

Dirección:  
Dra. Ana Isabel Muñoz Mazón  
Profesora de la Facultad de Ciencias del Turismo. URJC  
[ana.munoz@urjc.es](mailto:ana.munoz@urjc.es)

Dña. Irene Rodríguez Gayo  
Directora de Formación. Instituto para la Calidad Turística Española  
[irgayo@icte.es](mailto:irgayo@icte.es)

Coordinación:  
Dra. Laura Fuentes Moraleda  
Profesora de la Facultad de Ciencias del Turismo. URJC

Dña. Mari Cruz Cádiz Gómez  
Directora del Área Técnica. Instituto para la Calidad Turística Española

## Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística

### CLAUSTRO DE PROFESORES

D. Fernando Fraile. Director General  
Instituto para la Calidad Turística Española

Dr. Carmelo Mercado. Director del Departamento Economía de la Empresa  
Universidad Rey Juan Carlos de Madrid

Dra. Catalina Vacas. Decana de la Facultad de Turismo  
Universidad Rey Juan Carlos de Madrid

Dña. Irene Rodríguez Gayo. Directora de Formación  
Instituto para la Calidad Turística Española

D. Juan del Nido. Coordinador del servicio de Espacios Naturales  
Red de Espacios Naturales de Castilla Leon

D.J. Alfonso García Reviriego. Director  
Hotel AC Carlton

Dña. María Cruz Cádiz. Directora del Área Técnica  
Instituto para la Calidad Turística Española

Dr. Rafael Perriñez  
Universidad de Sevilla

Dra. Teresa Villacé  
Universidad Rey Juan Carlos de Madrid

Dra. Laura Fuentes  
Universidad Rey Juan Carlos de Madrid

Dra. Ana Isabel Muñoz  
Universidad Rey Juan Carlos de Madrid

D. Guillermo Anívarro. Director de Normalización  
Instituto para la Calidad Turística Española

D. Adolfo Rays. Responsable Técnico de Expedientes  
OCA Instituto de Certificación

D. Óscar Barrio. Departamento de Calidad  
Mc Donald's España

D. Rubén Martínez. Asesor Técnico  
Cygnus. Calidad y Nutrición

D. Carlos Domínguez. Director de Calidad, Procesos y Control  
Idiso Hotel Distribution

Dña. Carmen Lafuente  
Universidad Antonio de Nebrija



profesores

### Programa

#### MÓDULO I CALIDAD EN EL SISTEMA TURÍSTICO

- Estructura turística nacional e internacional. Agentes fundamentales del sistema turístico.
- Comercialización y marketing turístico. Una apuesta por la calidad.
- Indicadores de control de la calidad turística. Metodología de análisis de la satisfacción del cliente.
- Aspectos financieros de la implantación de un sistema de calidad.

#### MÓDULO II CALIDAD TURÍSTICA. CONCEPTUALIZACIÓN, NORMALIZACIÓN Y MODELIZACIÓN

- Introducción a la calidad. Modelos de calidad aplicables al turismo.
- Sistema de Calidad Turística Española.
- Procedimientos de auditoría y certificación para la obtención de la marca Q de Calidad Turística.
- Elaboración de la documentación exigida por las normas de calidad turística.
- Legislación aplicable en las normas de calidad turística.

#### MÓDULO III NORMATIVA ESPECÍFICA DE CALIDAD “PROGRAMA DE AUDITORÍAS PILOTO Y VISITAS TÉCNICAS DE CAMPO”

Estudio teórico de las normas de calidad turística representativas de los 21 sectores turísticos normalizados (agencias de viaje, campos de golf, restauración servicios turísticos, hoteles) y visitas a establecimientos que ostenten la marca Q de calidad turística en dichos sectores para realizar auditorías internas.

#### MÓDULO IV PROYECTO FINAL Y PRÁCTICAS DE CONSULTORÍA. PLAN MENTORING ICTE

Participación del alumno en un proyecto de consultoría en el que colaborará con un establecimiento en la creación de un manual de calidad adaptado a las necesidades y requerimientos de la empresa. Cada alumno será asignado a una empresa turística con la que trabajará directamente durante el periodo asignado a la elaboración del proyecto final.

### Metodología

La metodología combina la teoría y la práctica, siendo la segunda el foco principal de este curso. El primer módulo sirve de preparación teórica acerca de las nociones fundamentales de la calidad turística. El segundo módulo se centra en el análisis de las diferentes normas de calidad en general y en las normas de calidad turística del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), tratando de profundizar en las diferentes técnicas y metodologías al respecto. El tercer módulo es eminentemente práctico y consiste en la realización de auditorías de calidad para algunas empresas e instituciones colaboradoras. Por último, el cuarto módulo se corresponde con el proyecto final donde cada estudiante participará, junto con una empresa previamente seleccionada, en un plan de consultoría turística de calidad.



programa

metodología

### Destinatarios

• Graduados en Turismo, Administración y Dirección de Empresas, Economía 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 URJC 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: Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística.

Precio de título: 2.950 €.

Plazo de inscripción: hasta el 6 de Febrero de 2015.

Preinscripción y reserva de plaza: 300 €.

*Esta cantidad está incluida en el coste total del curso y se devolverá en el caso de no ser admitida su solicitud académica. Si una vez admitida la solicitud el alumno no formalizara la matrícula, no se devolverá la cantidad depositada en concepto de reserva de plaza.*

Nº de Plazas: 10 alumnos.

El inicio del curso queda condicionado al número mínimo de alumnos matriculados.

### Documentación a adjuntar:

- 2 fotografías tamaño carnet
- Cheque nominativo o transferencia a favor de la Universidad Rey Juan Carlos, por el importe de la reserva de plaza
- Fotocopia compulsada del Título acreditativo de sus estudios
- Currículum Vitae
- Fotocopia del DNI o pasaporte
- Breve memoria explicativa de las razones para realizar el Título y carta de presentación de carácter académico o profesional

Los participantes del curso entrarán directamente en la base de datos de consultores del ICTE. De este modo, sus datos profesionales estarán a disposición de las empresas turísticas que deseen entrar en contacto con personal especializado en el ámbito de la consultoría de calidad turística.