



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

Modelos y técnicas de auditoría y certificación
en el sector turístico

Presentación

El curso de modelos y técnicas de auditoría y certificación 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 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.

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.

La Universidad Complutense ha decidido unirse al Instituto para la Calidad Turística Española para crear un curso innovador.

Objetivos

El objetivo fundamental del curso de modelos y técnicas de auditoría y certificación 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 y auditoría de calidad, 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 así como los mecanismos de comercialización ligados a ellos.

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

- Aprender cómo implantar y certificar sistemas de calidad en establecimientos y empresas turísticas siguiendo los procedimientos y normas nacionales e internacionales.



INFORMACIÓN:

Facultad de Comercio y Turismo.
Universidad Complutense de Madrid
Av. de Filipinas, 3, 28003 Madrid

Tel: 91 394 67 65 / 91 533 10 00

ucm.icte@ucm.es

INSCRIPCIONES:

www.ucm.es/matricula-fc

www.ucm.es
www.calidadturistica hoy.es



Modelos y Técnicas de Auditoría y Certificación en el Sector Turístico

DURACIÓN Y DESARROLLO

Fecha de inicio y finalización: 2 de Octubre 2017 - 8 de Noviembre 2017
Número de horas: 100 horas (Créditos de libre configuración en trámite)
Horario: de lunes a viernes de 16.30 a 20.30
Lugar de realización: Facultad de Comercio y Turismo. Universidad Complutense de Madrid.
Av. de Filipinas, 3, 28003 Madrid

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Dirección:
Dr. Adolfo Millán Aguilar
Catedrático EU. Facultad de Comercio y Turismo
Universidad Complutense de Madrid
admillan@ccee.ucm.es

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

Coordinación:
Dña. Noelia Santos Fernández-Mazarambroz
Responsable de Formación - Área Técnica
Instituto para la Calidad Turística Española

Modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico

CLAUSTRO DE PROFESORES

D. Javier Amores Salvadó
Departamento de Organización de Empresas
Universidad Complutense de Madrid

Dña. Maricruz Cádiz Gómez
Directora Técnica
Instituto para la Calidad Turística Española

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

Dña. Marisol González Chaparro
Secretaria de Comités de Certificación Sectoriales y Técnico de Certificación
Instituto para la Calidad Turística Española

Dña. Paloma Hidalgo Miralles
Directora de Alojamiento
Hotel The Westin Palace Madrid

Dña. Sonia Juárez Boal
Gestión de Calidad en Grado de Turismo
Universidad Complutense de Madrid

Dña. Noelia Santos Fernández-Mazarambroz
Responsable de Formación. Área Técnica
Instituto para la Calidad Turística Española

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



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

- Modelos de Buenas Prácticas.
- ISO 9001 Gestión de la calidad.
- ISO 14001 Gestión ambiental.
- UNE-ISO 13009 Playas. Gestión del uso público.
- UNE-ISO 14785 Oficinas de Información Turística.
- UNE-ISO 18065 Espacios Naturales Protegidos. Gestión del uso público.
- UNE 182001 Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- UNE 167013 Servicios de Restauración. Higiene alimentaria.
- Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Técnicas de auditoría y certificación.

MÓDULO III

- Herramientas básicas de calidad. Diagrama causa efecto. Diagrama de Pareto. Diagrama de Flujo. Histograma. Hoja de recogida de datos.
- Herramientas de gestión, planificación y mejora. Diagrama de afinidad. Diagrama de relaciones. Diagrama de árbol. Matriz de priorización. Diagrama matricial. Diagrama de proceso de decisión. Despliegue de la función calidad (QFD). Análisis modal de Fallos y Efectos (AMFE)

MÓDULO IV

- Diseño de un mapa de procesos y manual de calidad.
- Procedimientos y control documental.

MÓDULO V

- Master class The Westin Palace Madrid: Sellos internacionales e integración de sistemas.
- Trabajo práctico.

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 y cuarto módulo capacitará a los alumnos para implantar un sistema de gestión de calidad. En el quinto módulo una empresa certificada con la Q de Calidad Turística impartirá una charla magistral y, para concluir la formación, los alumnos deberán realizar un trabajo práctico en el que demostrarán las competencias adquiridas.



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 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: Modelos y técnicas de auditoría y certificación en el sector turístico

Precio de título: 1.300 €. Pago por expedición del diploma según tarifas vigentes de forma independiente al finalizar el curso. Actualmente 30 €.

Código curso: Do426

Plazo de inscripción: desde el 2 de Junio de 2017.
www.ucm.es/matricula-fc

Nº de Plazas: 25 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.

Para más información: Tel: 91 533 10 00
formacion@icte.es / ucm.icte@ucm.es
<http://www.calidadturistica.hoy.es/ESP/m/53/Inicio/Cursos>
www.ucm.es/matricula-fc



destinatarios

programa

metodología

profesores