



curso de formación para consultores

Normas de Calidad Turística

ICTE formación
Instituto para la Calidad Turística Española

Esta formación dotará a los alumnos de los conocimientos necesarios para implantar de manera adecuada 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".

destinatarios:

Profesionales con múltiples perfiles que sean responsables de gestionar y coordinar las actividades de consultoría en la implantación de normas turísticas.

objetivos:

Que los participantes adquieran las competencias, es decir los conocimientos, habilidades, aptitudes y cualificación necesarios para desempeñar las funciones de implantación de las normas UNE de Calidad Turística, una profesión que requiere una permanente capacidad de planificación, organización y gestión.

al finalizar la acción formativa los participantes serán capaces de:

CONOCER
LOS ANTECEDENTES
DEL SISTEMA DE CALIDAD
TURÍSTICO ESPAÑOL

CONOCER LA ELABORACIÓN
Y DESARROLLO
DE LAS NORMAS TURÍSTICAS
(UNE)

CONOCER
LAS NORMAS TURÍSTICAS
DE APLICACIÓN

ELABORAR MANUALES
Y PROCEDIMIENTOS
REQUERIDOS
POR LA NORMA

CONOCER
LA LEGISLACIÓN
APLICABLE AL SECTOR

titulación:

Los participantes recibirán a la finalización, el Diploma acreditativo de aprovechamiento del Curso FORMACIÓN DE CONSULTORES EN LAS NORMAS UNE 182001, expedido por ICTE Formación y firmado por el Presidente y el Director General.

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

* En ningún caso esta formación equivale a una homologación para realizar auditorías de certificación.

requisitos

La dirección de formación del ICTE, con antelación al curso, realizará una preselección de alumnos para garantizar sus conocimientos previos sobre gestión de la calidad y del sector turístico, mediante el envío a las personas inscritas de un cuestionario de evaluación.

contenidos

- Introducción al Sistema de Calidad Turístico Español
- ICTE como órgano gestor del SCTE en sectores
- Normalización nacional e internacional
- Norma UNE 182001:2001
- Definición de la política y los objetivos del establecimiento
- Manual de calidad del establecimiento
- Elaboración de procedimientos:
 - ✓ Gestión de la documentación
 - ✓ Gestión y control de registros
 - ✓ Gestión de las No Conformidades
 - ✓ Gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones
 - ✓ Gestión de empresas externas
 - ✓ Auditorías internas
 - ✓ Revisión del sistema
 - ✓ Otros procedimientos
- Proceso de auditoría
- Proceso de certificación
- Legislación aplicable
- Caso práctico
- Test y trabajo final

características del curso

Duración y horario del curso: Tres días, 7 horas/día. Apertura del curso lunes 10.00 horas, finalización miércoles 17.00 horas.

Nº de asistentes: El número máximo de asistentes por curso es de 15 alumnos.

Importe: 750 + 16% IVA. Este coste incluye la documentación del alumno, cafés y certificados.

Fecha y lugar de celebración: Consultar convocatoria en www.calidadturisticaoh.es



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: