

consultores
CALIDAD TURÍSTICA



Curso de formación para consultores turísticos
Normas de Calidad turística

consultores

CALIDAD TURÍSTICA

Esta formación dotará a los alumnos de los conocimientos necesarios para implantar de manera adecuada y eficaz 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”.

objetivos: El ICTE crea este curso de formación con el objetivo de dotar a los alumnos de los conocimientos y competencias necesarios para implantar de manera adecuada la Norma UNE 182001 de Hoteles y Apartamentos Turísticos, elaborar toda la documentación que le exige la norma y cumplir la legislación aplicable.






destinatarios: Profesionales con múltiples perfiles que sean responsables de calidad, técnicos o consultores implicados en la implantación y mantenimiento de la norma en el establecimiento turístico.

titulación: Los participantes recibirán a la finalización del curso el Diploma acreditativo de aprovechamiento del Curso de Consultores para Hoteles y Apartamentos Turísticos según la Norma UNE 182001, expedido por ICTE Formación y firmado por el Presidente y el Director General.

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

requisitos: Se requiere formación y experiencia previa en implantación de referenciales de gestión de la calidad (ISO 9001), SICTED, normas de calidad en servicio, etc.

Al finalizar la acción formativa los participantes serán capaces de

-  Conocer los antecedentes del Sistema de Calidad Turístico Español.
-  Conocer los procesos de auditoría y certificación del ICTE.
-  Conocer los requisitos de Norma UNE 182001.
-  Elaborar los materiales y procedimientos requeridos por la Norma.
-  Conocer la legislación aplicable al sector.



contenidos:

MÓDULO 1

- Introducción al curso
- Presentaciones y objetivos
- Sistema de Calidad Turística Española e ICTE
- Normas nacionales/internacionales de Calidad Turística
- Procedimientos de auditoría y certificación

MÓDULO 2

Norma UNE 182001:2008 y 1M: 2010: requisitos para los Hoteles y Apartamentos turísticos

- Dirección
- Alojamiento
- Restauración
- Eventos
- Mantenimiento
- Aprovisionamiento
- Limpieza
- Animación

MÓDULO 3

- Reglamentación general
- Reglamentación higiénico-sanitaria: sistema de APPCC para los servicios de restauración
- Reglamentación de instalaciones
- Reglamentación medioambiental
- Documentación de la norma
- Caso práctico 1: Estudio de peligros, diagrama de flujo y determinación de PCC en los servicios de restauración

MÓDULO 4

- Documentación del SGC
- Política, objetivos, manual
- Procedimientos e instrucciones
- Indicadores y registros
- Caso práctico 2: sistema para medir la satisfacción/quejas y reclamaciones del cliente



Curso de formación para consultores turísticos Normas de Calidad turística



Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Desde el ICTE gestionamos los trámites necesarios para la bonificación a través de la Fundación Tripartita sin ningún coste adicional a todas las empresas que lo soliciten y realicen formación con nosotros

consultores
CALIDAD TURÍSTICA

Duración y horario del curso: tres días (21 h). Apertura del curso primer día 10.00h, finalización tercer día 17.00 h.

Importe: 630 € + IVA. Incluye documentación, cafés y diploma.

Fecha y lugar de celebración: 19, 20 y 21 de diciembre en Madrid

Próximas convocatorias: Consultar las próximas convocatorias en www.calidadturistica.com

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: