



# 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 182001:2008**, 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](http://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 182001:2008
- 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 primer día 10.00 horas, finalización tercer día 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 convocatorias en [www.calidadturisticaahoy.es](http://www.calidadturisticaahoy.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: