

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN DESTINOS TURÍSTICOS

PROGRAMA DETALLADO

PRIMERA CLASE: Lic. Ezequiel Gliubizzi

- Introducción al Curso.
- Política de Calidad. Aspectos fundamentales.
- Sistema Argentino de Calidad Turística.
- Presentación de las Directrices de Gestión Turística de Municipios.

Duración: 4 horas

SEGUNDA CLASE: Lic Ezequiel Gliubizzi

Modalidad: Teórico –Práctico

- Directrices referidas al Liderazgo del Organismo Local de Turismo en el Destino.
- Directrices referidas a las Relaciones del Organismo Local de Turismo.
- Directrices referidas a la Gestión ambiental.
- Directrices referidas a la Comunicación del destino

Duración: 4 horas

TERCERA CLASE: Lic. Ezequiel Gliubizzi

Modalidad: Teórico- Práctico

- Directrices referidas a la Gestión de la Calidad
- Directrices referidas a la Gestión de los Recursos Humanos
- Directrices referidas a la Gestión del Conocimiento del Destino
- Directrices referidas a la tecnología de soporte de Gestión

Duración: 4 horas

CUARTA CLASE: Lic. Luciana Sánchez- Arq. Agustina Del Papa

Modalidad: Teórico –Práctico

- Turismo accesible. Presentación de las herramientas de accesibilidad en servicios turísticos.
- Transferencia de experiencias de implementación en la Provincia de Buenos Aires.

Duración: 2 horas

- La gestión integral de calidad en el destino turístico: visión, objetivos, características del proceso, metodologías de implementación en la actividad turística.
- El Programa de Buenas Prácticas en Destinos como modelo inicial de gestión de la calidad turística.

Duración: 2 horas

QUINTA CLASE: Lic. Luciana Sánchez

- La implementación del Programa de Buenas Prácticas: metodología del programa, etapas del proceso, alcances y resultados.
- Experiencias de implementación del Programa de Buenas Prácticas en el país y el caso del Corredor de Los Lagos. Provincia del Neuquén.
- Resultados y desafíos de experiencias de gestión de la calidad en destinos turísticos. Actividad práctica de cierre.

Duración: 4 horas