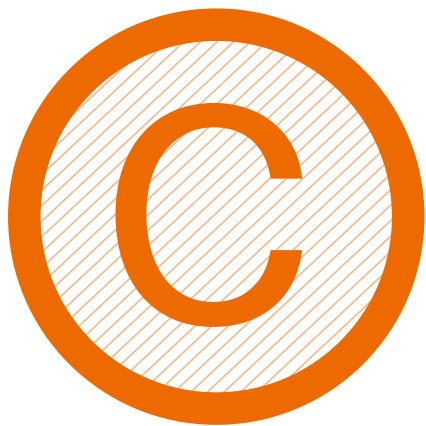




22 i 24 març/11
Barcelona

Durada

8 hores

Horari

De 10.00 a 14.00 hores

Destinataris

Professionals de l'Administració pública (tècnics, gestors, regidors...) que estiguin relacionats amb l'àmbit del turisme.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el **12 de març de 2011**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat.

Per a la selecció de les inscripcions, es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments) i el seu ordre de recepció. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat

Certificat

Es lliurarà un certificat a qui acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs.

Lloc de celebració

UPC School
Tech Talent Center
Badajoz, 73-77
08005 Barcelona

Sistemes de qualitat i oficines de turisme

Presentació

En moltes ocasions les oficines de turisme són un dels primers contactes que el visitant té amb la destinació, sia de manera personal, per correu electrònic o per telèfon. El desconeixement que de vegades té el turista, la seva incertesa i l'interès de no perdre el temps i poder gaudir d'una jornada divertida i interessant, fan que el servei d'acollida i informació turística sigui fonamental en l'experiència turística del nostre visitant. El compromís amb la qualitat aporta fiabilitat, millora contínua, satisfacció dels clients i control i prestigi de les oficines de turisme, i també, per tant, de la destinació.

Objectiu

Iniciar el camí cap a un sistema normalitzat de qualitat, que ens ajudarà a ser més eficaços en la gestió, a incrementar la satisfacció del nostre visitant i en definitiva, a potenciar la promoció de la nostra localitat com a destinació de qualitat.

Programa

- Els serveis clau de les oficines de turisme. El moment de la veritat
- Els nous canvis legislatius que ofereixen noves possibilitats de serveis a les oficines de turisme. Decret 127/2010, de 14 de setembre
- A la recerca de la satisfacció del nostre client
 - a. Dimensions de la qualitat del servei
 - b. La qualitat percebuda i les expectatives
 - c. Detecció de deficiències en la qualitat del servei
 - d. Cercant la millora de la qualitat
- Els sistemes de qualitat. Elements essencials
 - a. Conceptes clau
 - b. Alguns sistemes existents en turisme
- El Sistema de Qualitat Turística Espanyol (SCTE)
 - a. Sectors amb normes de qualitat
 - b. Sectors amb bones pràctiques i el Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions (SICTED). Nous canvis introduïts el 2010
- Política turística en la implantació del SCTE
- Manual de bones pràctiques per a oficines de turisme
 - a. Bones pràctiques obligatòries i bones pràctiques recomanables
 - b. Autoavaluació de bones pràctiques, cas pràctic

Docents

Olga Villacampa Laita, llicenciada en psicologia; directora i sòcia fundadora de Noema Consulting (empresa dedicada al màrqueting i la comunicació turística i mediambiental); ha treballat per a diverses institucions, també ha donat classes en les assignatures de màrqueting de serveis i màrqueting turístic a ESADE, la UB, la UVIC i la UAB, i és coautora del llibre Màrqueting turístic.

Rocío Giráldez, diplomada en turisme i tècnica en comerç i màrqueting; exgerent d'un consorci de turisme de la província de Barcelona; exdirectora d'un projecte internacional de desenvolupament turístic a Cap Verd; col·laboradora en temes de formació i desenvolupament rural a la província de Granada i en sistemes d'implantació de qualitat a la Secretaria de Turisme d'Espanya; i actualment treballa a la Delegació de Turisme de la Diputació de Barcelona, a la Unitat de Promoció Turística, com a responsable de workshops i de les marques turístiques de la província de Barcelona en l'àmbit promocional.

Vanesa Mas, Diplomada en Turisme i Grau en Turisme. Ex gerent del Consorci de Turisme del Cardener on va iniciar el procés d'implantació de la Q de qualitat a l'Oficina de Turisme. Col·laboradora i docent en temes de turisme rural a l'Escola de Capacitació Agrària de Manresa. Actualment treballant a l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona, com a responsable de la implantació del Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Fundació UPC



FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA



Acuerdo de
Formación Continua
en las Administraciones
Públicas