

# Diplomado en Auditoria de Calidad para Hoteles

## Objetivo del Diplomado

Que el participante adquiera un horizonte conceptual en la planificación, ejecución y seguimiento de auditorías de calidad para hoteles, lo cual conlleva en beneficios y mejoras en su ejercicio profesional. De esta manera, al participante se le ofrece la oportunidad única e innovadora que permite al estudiante introducirse en una alternativa profesional de alto potencial.

## ¿A quién está dirigido?

A profesionales Universitarios, Administradores, Administradores de Empresas Turísticas, TSU en Turismo.

## Plan de Estudio

MÓDULO	UNIDADES CURRICULARES	HORAS
I	Curso Introductorio	16
	Legislación Turística y Desarrollo Sostenible	16
	Gestión del Riesgo e Incertidumbre para Auditorías	16
II	Calidad en el Servicio Hotelero	48
	Gestión por Procesos en Hotelería	48
III	Normas de Calidad	48
	Auditorías de Calidad por Procesos basadas en Riesgos	48
Totales		240

## Perfil de Egreso

Profesionales actualizados con elementos que le permiten ejercer de manera eficiente y honesta el ejercicio profesional de las auditorías de calidad en empresas turísticas desde un enfoque orientado en las auditorías por procesos, basadas en riesgos, donde se abarca el punto de la alta dirección, así como de los procesos productivos, de servicio y de soporte.

## Certificado que se otorga

La Universidad Nueva Esparta emitirá un Diploma o certificado en “Diplomado en Auditoria de Calidad para Hoteles” el cual acredita los conocimientos adquiridos en un programa (conjunto de cursos en un área particular de conocimiento) y se obtiene cuando el participante aprueba todos los cursos del mismo con un índice académico acumulado mayor o igual a 16 puntos en la escala del 0 al 20.

# Diplomado en Auditoria de Calidad para Hoteles

<b>Unidad Curricular: Legislación Turística y Desarrollo Sostenible</b>		
<b>Módulo: I</b>	<b>U.C.: 3</b>	<b>Horas: 16</b>
<p><b>Tema 1.-</b> Legislación venezolana del turismo: Leyes y reglamentos venezolanos vigentes. Aspectos a considerar de las leyes venezolanas durante procesos de auditoría.</p> <p><b>Tema 2.-</b> Desarrollo Sostenible: La faceta ambiental del desarrollo sostenible en las actividades turísticas. Hotelería y entorno ambiental. Impacto del turismo sobre el medio ambiente. La faceta económica del desarrollo sostenible en las actividades turísticas. La faceta socio-cultural del desarrollo sostenible en las actividades hoteleras.</p> <p><b>Tema 3.-</b> Turismo alternativo y ecoturismo: Desarrollo de nuevas formas de turismo. Turismo de salud. Turismo activo. Turismo de congresos y convenciones. Turismo religioso y turismo cultural espiritual.</p>		

<b>Unidad Curricular: Gestión del Riesgo e Incertidumbre para Auditorías</b>		
<b>Módulo: I</b>	<b>U.C.: 3</b>	<b>Horas: 16</b>
<p><b>Tema 1.-</b> Antecedentes: Tendencias. Evolución histórica de los estándares y metodologías.</p> <p><b>Tema 2.-</b> Conceptos Básicos: Activo. Probabilidad. Riesgo. Causas del Riesgo. Tipos de Riesgos según su Impacto. Tipos de Riesgos según su Naturaleza. Análisis de Riesgo. Incertidumbre. Conceptos generales sobre normas de control.</p> <p><b>Tema 3.-</b> Gestión del Riesgo e Incertidumbre: Evaluación de los niveles de incertidumbre. Modelos de decisión. Proceso de gestión de riesgo: identificación del riesgo / evento, evaluación y cuantificación del riesgo /evento, desarrollo de la respuesta al riesgo /evento y control de la respuesta al riesgo / evento.</p> <p><b>Tema 4.-</b> Programación de Auditorías en Base a Riesgos: definición de los puntos críticos, objetivos específicos de auditoría y procedimientos específicos de auditoría a aplicar. Metodología para definir los puntos críticos, objetivos específicos de auditoría y determinar los procedimientos de auditoría a aplicar en base a riesgo. Construcción de matriz de riesgo definitiva del proceso de auditoría.</p>		

# Diplomado en Auditoria de Calidad para Hoteles

<b>Unidad Curricular: Calidad en el Servicio Hotelero</b>		
<b>Módulo: II</b>	<b>U.C.: 3</b>	<b>Horas: 48</b>
<p><b>Tema 1.-</b> Gestión de la Calidad: Historia de la calidad. Concepto de calidad. Calidad como ventaja competitiva. Principales enfoques en la gestión de la calidad.</p> <p><b>Tema 2.-</b> Satisfacción del Cliente: Calidad del servicio turístico. Modelos de calidad del servicio. Aplicaciones de la calidad en hotelería.</p> <p><b>Tema 3.-</b> Filosofía de los gurús de la calidad: Filosofía Deming, Juran y la trilogía de la calidad. Crosby y cero defectos. Otras aportaciones a la gestión de la calidad. Aplicaciones de las filosofías de la calidad en el sistema turístico.</p>		

<b>Unidad Curricular: Gestión por Procesos en Hotelería</b>		
<b>Módulo: II</b>	<b>U.C.: 3</b>	<b>Horas: 48</b>
<p><b>Tema 1.-</b> Introducción a las Empresas de Alojamiento: Tendencias del negocio. Tipos de empresas de alojamiento. Organización de las empresas hoteleras. Normativas.</p> <p><b>Tema 2.-</b> Gestión por Procesos: Ventajas y desventajas de la gestión por procesos. Entradas, salidas y actividades que componen el proceso. Mapas de procesos</p> <p><b>Tema 3.-</b> Procesos de Empresas Hoteleras: Procesos de gestión de dirección de hoteles. Procesos de operación de hoteles. Procesos de apoyo en hotelería. Procesos de los recursos en hoteles. Proveedores y Clientes. Mapa de proceso.</p> <p><b>Tema 4.-</b> Realización de diagramas de flujo: Metodología para realización de diagramas de flujo. Integración de los procesos de empresas turísticas y los diagramas de flujo.</p>		

# Diplomado en Auditoría de Calidad para Hoteles

<b>Unidad Curricular: Normas de Calidad</b>		
<b>Módulo: III</b>	<b>U.C.: 3</b>	<b>Horas: 48</b>
<p><b>Tema 1.-</b> Presentación de los sistemas de calidad. Serie de normas ISO 9000. Evolución de las ISO 9000 a nivel mundial. El proceso de certificación. Normativas de calidad aplicadas al sector turístico y hotelero.</p> <p><b>Tema 2.-</b> Sistemas de Gestión de la Calidad. Norma ISO 9001. Principios de la calidad. Responsabilidad de la dirección. Compromiso de la dirección. Enfoque al cliente. Gestión de los recursos. Desarrollo de los servicios. Compras. Medición, análisis y mejora continua.</p> <p><b>Tema 3.-</b> Sistemas de Gestión de los Documentos. Norma ISO 10013 e ISO 30301. Tipos de documentos. Jerarquía de los documentos. Política de la calidad y sus objetivos. Manual de la calidad. Procedimientos documentados. Instrucciones de trabajo. Formularios. Planes de calidad. Especificaciones. Documentos externos. Registros. Documentos asociados en el sector hotelero. Proceso de elaboración, aprobación, emisión y control de los documentos.</p>		

<b>Unidad Curricular: Auditoría de Calidad por Procesos basadas en Riesgos</b>		
<b>Módulo: III</b>	<b>U.C.: 3</b>	<b>Horas: 48</b>
<p><b>Tema 1.-</b> Términos y Definiciones asociadas a la Auditoría: Conceptos Generales sobre procedimientos de auditoría. Conceptos Generales sobre riesgos de auditoría. Relación de los conceptos asociados con riesgo con los de auditoría.</p> <p><b>Tema 2.-</b> Principios de la Auditoría y Competencias del Auditor. Principios de la Auditoría. Competencia y evaluación de los auditores. Metodología para la selección del auditor. Criterios de evaluación para establecer auditores.</p> <p><b>Tema 3.-</b> Desarrollo de una Auditoría según ISO 19011 y basada en Riesgo. Actividades de la planificación de una auditoría. Gestión de los programas de auditorías. Inicio de una Auditoría. Conducción de las actividades de una Auditoría. Preparación y distribución del reporte de auditoría. Cierre de una Auditoría. Seguimiento de una Auditoría.</p> <p><b>Tema 4.-</b> Simulacro de una auditoría de calidad para empresas hoteleras. Desarrollo de los documentos requeridos para la planificación y ejecución de la auditoría.</p>		