

3. Camino para una gestión de excelencia en empresas de viajes y turismo (idem anterior pero usando guía específica)

1. Breve descripción general.

El camino en busca de la excelencia competitiva, en el contexto de este Programa, tiene los siguientes ocho componentes de capacitación y asistencia técnica : introducción al modelo, formación de facilitadores, curso aplicado del modelo de excelencia, tutoría, tutoría fase II, tutoría para certificar ISO 9000, calificación en calidad total de gestión, monitoreo de seguimiento y control a partir de la fase de tutoría.

Se basa en el Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia desarrollado por la Fundación Premio Nacional a la Calidad y se utiliza como herramienta la Guía para una Gestión de Excelencia en Empresas de Viajes y Turismo desarrollado por la Fundación en conjunto con la Cámara Argentina de Turismo.

Las actividades son dictadas y dirigidas por profesionales acreditados como examinadores del Premio Nacional a la Calidad, quienes en este caso ejercen el rol de Instructores y Tutores. Están protegidas por un Acuerdo de Transparencia y Confidencialidad que cada instructor suscribe con la entidad organizadora de la actividad.

2. Objetivos

Facilitar la incorporación conceptual del modelo, su comprensión y aplicabilidad a los mandos jerárquicos más altos, dentro de las condiciones y características propias de cada empresa, capacitar a un grupo de personas clave de la empresa a partir del desarrollo de casos de estudio por factor, los cuales sugieren el análisis y relevamiento de la propia empresa, establecer en la empresa un enfoque de gestión del Modelo de Excelencia, desplegando los distintos criterios desarrollados por la Fundación Premio Nacional a la Calidad, verificar el proceso de evolución y mejora a través de una autoevaluación asistida, preparar a la empresa para la certificación ISO 9000, obtener un diagnóstico de la empresa en términos de fortalezas y áreas de mejora.

3. A quién va destinado

Empresas de viajes y turismo, pequeñas, medianas o grandes.

4. Alcance

Nacional e internacional

5. Contenidos

Tema	Modalidad	Duración
1. Introducción al Modelo	Seminario-taller	8 horas
2. Formación de facilitadores	Taller teórico práctico	24 horas
3. Curso aplicado del modelo	Taller teórico práctico	24 horas
4. Tutorías	Teórico práctica; asistencia tca. por módulos; presencia del Tutor en la	1 sesión/mes de 8 a 10 hs/sesión

	empresa	
5. Tutorías fase II	Taller	Variable
6. Tutoría para desarrollar documentación para Certificar ISO 9000	Taller	Variable
7. Monitoreo de seguimiento y control	Autoevaluación asistida	Variable
8. Calificación en Calidad Total de Gestión	Autoevaluación por la propia empresa s/manual Calificación propiamente dicha: realizada por instructores	7 semanas