

Calidad y medio ambiente en aeropuertos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Calidad

OBJETIVOS

- Asegurar la eficiencia de la empresa aeroportuaria a través de los sistemas de calidad mejorando sus procedimientos y cumpliendo con los requisitos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente.
- Conocer las herramientas para planificar, controlar y vigilar el producto o servicio que proporciona una empresa.
- Conocer los impactos ambientales más significativos del sector y plantear buenas prácticas de gestión ambiental para reducir el impacto ambiental.
- Conocer el proceso de integración de los diferentes sistemas de gestión. Analizar la estructura de un sistema integrado de gestión.

CONTENIDOS

UD1.Los sistemas de calidad

1. El concepto de calidad
 - 1.1. La calidad en la producción: antecedentes
 - 1.2. El desarrollo de la calidad en Japón
 - 1.3. La Recuperación de la Industria en Occidente
 - 1.4. Definición del Concepto de Calidad
2. Sistemas de calidad
 - 2.1. Gestión de la calidad según la EFQM
 - 2.2. Gestión de calidad según la Calidad Total
 - 2.2.1. El Concepto de Calidad Total.
 - 2.2. 2. Sistemas de Calidad Basados en la Calidad Total

UD2.Gestión de la calidad aeroportuaria

1. Calidad de servicio
 - 1.1. Modelos para evaluar la calidad de servicio
 - 1.2. Principios de calidad en el servicio
 - 1.3. Medidas de calidad en el servicio
 - 1.4. Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio
 - 1.5. Excelencia en el Servicio
 - 1.6. Causas principales de la deficiencia en la Calidad del Servicio

- 2. Calidad de proceso
 - 2.1. Tipos de procesos productivos
 - 2.2. Herramientas estadísticas para el control del proceso
 - 2.3. Aspectos económicos
- 3. Diálogo con los grupos de interés

UD3.Sistemas de gestión ambiental en una organización aeroportuaria

- 1. Introducción
- 2. Impactos ambientales más significativos
 - 2.1. El ruido
 - 2.2. Emisiones atmosféricas
- 3. Buenas prácticas de Gestión Medioambiental
 - 3.1. Métodos y técnicas de minimización
 - 3.2. Reducción del ruido
 - 3.3. Reducción de emisiones
 - 3.4. Mejoras materiales
 - 3.5. Energía
 - 3.6. Control de la fauna
- 4. Política medioambiental de una organización aeroportuaria
- 5. Normativa
 - 5.1. Normas internacionales

UD4.Integración de los sistemas de gestión

- 1. Proceso de integración de los sistemas de gestión
- 2. Estructura de un sistema integrado de gestión
- 3. Sistemas de gestión aplicados a la seguridad operacional