



## Calidad y medio ambiente en aeropuertos

**Sku:** 3606-09\_R

**Horas:** 50

### 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