

ESQUEMA DE DESARROLLO DE LA VII JORNADA DE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD EN HOTELERIA, TURISMO Y RESTAURACION.

COORDINADOR Y MODERADOR: DR. EDUARDO VARELA

DIA: jueves 21 de abril de 2016.

HORARIO GENERAL: de 9:30hs a 12:30hs.

LUGAR: AUDITORIO PTE. JUSTO JOSE DE URQUIZA

PANEL 1

9:30HS a 11:00HS

PANEL 2

11:00HS a 12:30HS

PALABRAS DE APERTURA: Mg. José Luis Feijoo, Director de la Licenciatura en Hotelería, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Belgrano.

PANEL 1

DISERTANTE

TEMA

9:30 HS

Federico Esper

Miembro de panel de expertos de la OMT. Director de la Maestría en Economía y Desarrollo del Turismo USAM.

Presentación del Barómetro del Turismo Argentino.

10:00 HS

Fabián Román

Especialista en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental de la Universidad Bolivariana de Chile. Director del Instituto de Turismo Sostenible para América Latina y el Caribe.

Criterios de turismo sostenible. Algunos posibles indicadores a tener en cuenta.

10:30 HS

Augusto Meijide

Responsable de Calidad en Fundación Temaikén.

Claves para brindar una experiencia de calidad en el Bioparque Temaikén ¿Cómo medir la satisfacción del visitante?

PANEL 2

11:00 HS

Mariela Wagner.

Consultora especializada en sistemas de gestión de calidad para el sector turismo – PROCATUR.

Recalculando los Sistemas de Gestión según la ISO 9001:2015. Nuevos Indicadores.

11:30 HS

Guadalupe Guerrero.

Directora de Calidad Turística de la Provincia de Buenos Aires. Es técnica implementadora de programas de calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística.

La Implementación y certificación de normas de calidad en el sector público: El caso de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

12:00 HS

Ariel Cohen.

Responsable de la unidad de E-marketing y nuevos medios y Coordinador de los productos Turismo Médico y Bienestar y Turismo religioso del Instituto Nacional de Promoción Turística - INPROTUR.

El E marketing y los nuevos medios en la promoción turística argentina al exterior.

PALABRAS DE CIERRE: Dr. Eduardo Varela, Profesor Titular, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Belgrano.

ANTECEDENTES DE LOS DISERTANTES

Federico Esper. federicoe@yahoo.com

Licenciado en Demografía y Turismo UFK. Master en Dirección y Gestión de Calidad Turística Universidad de Alicante-España. Máster en Gestión Cultural Instituto Ortega y Gasset Universidad Complutense- España. Es Director de la consultora Espertise Investigación, especializada en generar información estratégica para toma de decisiones en organizaciones públicas y privadas: Observatorios Turísticos, estudios de impacto económico-social, etc. Ha sido funcionario internacional de la OMT, con sede en Madrid, participó de proyectos de desarrollo turístico. Fue director General del Ente de Turismo de la CABA. Conferencista internacional y local. Es director de la Maestría en Economía y Desarrollo del Turismo USAM. Miembro de panel de expertos de la OMT.

Fabián Román froman@plan21.org

Ingeniero químico UBA. Especialista en Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental de la Universidad Bolivariana de Chile
Máster en Gestión del Turismo Sostenible de la Universidad para la Cooperación Internacional. Fundador y Presidente de Fundación Plan21.
Director del Instituto de Turismo Sostenible para América Latina y el Caribe.
Ex Director por América Latina del Consejo Global de Turismo Sostenible, 2010-2012.
Consultor de Organismos nacionales e internacionales.
Profesor Titular de la Carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Lanús
Director de la Maestría en Gestión del Turismo Sostenible de la Universidad para la Cooperación Internacional.

Augusto Meijide. ameijide@yahoo.com

Responsable de Calidad en Fundación Temaikén. Ex- Director de la experiencia en Faena Hotel & Universe. Ex-Coordinador de Relaciones Internacionales del Ministerio de Turismo de la Nación. Ex- Sub gerente de Recepción del Park Hyatt Buenos Aires.

Mariela Wagner. procatgur@gmail.com

Licenciada en Turismo por la Universidad del Salvador. Realizó estudios de Posgrado en Tecnología y Gestión de la Calidad en la UCA. Consultora especializada en sistemas de gestión de calidad para el sector turismo. Auditora en sistemas de gestión de calidad para organismos de certificación. Coordinadora académica de la Diplomatura en calidad y turismo del IRAM. Docente de la Universidad de Belgrano y de la Universidad de Buenos Aires.

Guadalupe Guerrero. guerrerogadalupe81@gmail.com

Licenciada en Turismo, especializada en Planificación y Gestión de la actividad turística. Amplia experiencia en el sector público, privado y académico. Es Directora de Calidad Turística de la Provincia de Buenos Aires, en la cual logró la certificación de la ISO 9001:2008 en todos los procesos del área. Es técnica implementadora de programas de calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística. Maestranda en Administración de Organizaciones del Sector Cultural y Creativo, Cohorte 2015, FCE, UBA.
Cursó la Diplomatura Superior en Desarrollo Local y Economía Social, FLACSO, entre otros. Cuenta con más de 10 años de experiencia en proyectos turísticos nacionales e internacionales. Coordinó y asesoró en diversos proyectos turísticos: Plan Estratégico de Turismo Chilicito 2016; Plan de Marketing del producto Nieve; Análisis de Impacto Económico del Rally Dakar 2010, entre otros.

Ariel Cohen. ariemaxcohen@gmail.com

Licenciado en Turismo y Hotelería por la Universidad del Salvador y Técnico en Medios de Comunicación. Responsable de la unidad de E-marketing y nuevos medios y Coordinador de los productos Turismo Médico y Bienestar y Turismo religioso del Instituto Nacional de Promoción Turística - INPROTUR. Desarrolló una amplia trayectoria en el rubro de la hotelería. Disertante en distintos eventos nacionales e internacionales.

Eduardo Varela. eduardo.varela@comunidad.ub.edu.ar

Abogado y Procurador. UBA. Escribano Referencista. Magister en Desarrollo Sustentable. UNLa (Flacam-Cátedra UNESCO). Especialista en Derecho Ambiental, Carrera de Especialización en Derecho Ambiental, Escuela de Posgrado en Derecho, Universidad de Belgrano. Doctorando en Ciencia Política, Facultad de Estudios para Graduados, Universidad de Belgrano. Fue docente de la Universidad de Buenos Aires. Profesor titular de Instituciones de Derecho y, de Derecho Aplicado al Turismo y Hotelería, licenciatura en Hotelería Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Belgrano. Profesor. Con Posgrados en derecho empresarial, derecho de salud, derecho del turismo, UBA, Facultad de Derecho. Autor de dos libros, artículos, notas y trabajos en turismo y hotelería. Premio Distinción al desempeño docente 2007 Universidad de Belgrano. Fue Secretario del Instituto de Derecho de Ecología, Medio Ambiente, y de los Recursos Naturales y Energéticos del CPACF.

José Luis Feijoo.

Licenciado en Hotelería y Turismo (Universidad Nacional de Quilmes). Master en Dirección de Empresas, MBA (Graduate School of Business UP). Posgrado en Marketing, (Graduate School of Business UP). Major in Hotel and Restaurant Management (Hocking College, Ohio, USA). Administrador de Hotel (International Buenos Aires Hotel & Restaurant School). Profesor Titular de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Belgrano. Director de las carreras Licenciatura en Hotelería y Administración con orientación en Hotelería.