

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permite adquirir las habilidades profesionales necesarias para definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas, así como evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

Contenidos:

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo
 - 1.1 El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
 - 1.1.1 Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - 1.1.2 El coste de de medición y mejora de la calidad
 - 1.1.3 Calidad y productividad.
 - 1.1.4 Calidad y gestión del rendimiento.
 - 1.1.5 Herramientas la calidad y la no calidad.
 - 1.2 Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



1.2.1 El modelo EFQM

1.3 Aspectos legales y normativos

1.3.1 Legislación nacional e internacional

1.3.2 Normalización, acreditación y certificación

1.4 El plan de turismo español Horizonte 2020

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

2.1 Organización de la calidad

2.1.1 Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.

2.1.2 Compromiso de la Dirección

2.1.3 Coordinación

2.1.4 Evaluación

2.2 Gestión por procesos en hostelería y turismo

2.2.1 Identificación de procesos.

2.2.2 Planificación de procesos.

2.2.3 Medida y mejora de procesos.

3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

3.1 Procesos de producción y servicio

3.1.1 Comprobación de la Calidad



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



3.1.2 Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.

3.2 Supervisión y medida del proceso y producto/servicio

3.2.1 Satisfacción del cliente

3.2.2 Supervisión y medida de productos/servicios

3.3 Gestión de los datos

3.3.1 Objetivos

3.3.2 Sistema de información de la calidad a la Dirección.

3.3.3 Informes.

3.3.4 La calidad asistida por ordenador.

3.3.5 Métodos estadísticos.

3.4 Evaluación de resultados

3.4.1 Propuestas de mejora