

# 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.

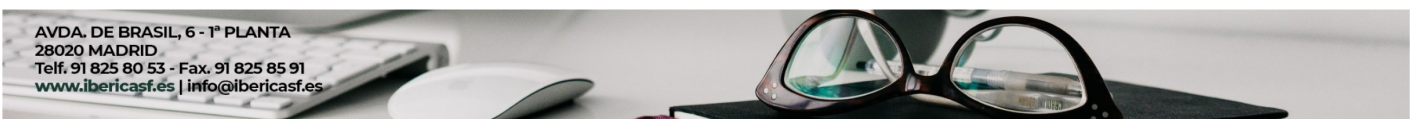
#### 2.2.2 Planificación de procesos.

#### 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