Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo.

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: 25.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF0049

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.

####

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

####

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

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.