

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

Duración: 50h

Modalidad: Online

Objetivo

- Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.
- Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo identificando las características de calidad más significativas.
- 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.

Contenido

UD1. 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.
- 1.2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
- 1.3. Aspectos legales y normativos.
- 1.4. Plan de Turismo Español Horizonte 2020.

UD2. La Gestión de la Calidad en la Organización Hostelera y Turística.

- 2.1. Organización de la calidad.
- 2.2. Gestión por procesos en hostelería y turismo.

UD3. Procesos de Control de Calidad de los Servicios y Productos de Hostelería y Turismo.

- 3.1. Procesos de Producción y Servicio.
- 3.2. Supervisión y medida del proceso y producto o servicio.
- 3.3. Gestión de los datos.
- 3.4. Evaluación de los resultados.