

---

## PROGRAMA FORMATIVO

# Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

Código: 4928

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

Adquirir conocimientos del concepto de calidad y sus implicaciones en el funcionamiento de una empresa turístico-hostelera, incluyendo el reconocimiento de modelos de calidad y su implantación. También busca facilitar los conocimientos necesarios para el funcionamiento de la empresa, desde el punto de vista de la calidad, y sus procesos de producción para pasar a identificar los mecanismos de organización y control de la gestión de la calidad, su medición y evaluación.

➤ **Contenidos:**

La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.

Sistemas de calidad: implantación y aspectos clave.

Aspectos legales y normativos.

El Plan del Turismo Español Horizonte 2020.

La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

Organización de la calidad (enfoque de los sistemas de gestión de la organización. Compromiso de la dirección. Coordinación. Evaluación).

Gestión por procesos en hostelería y turismo (identificación de procesos. Planificación de procesos. Medida y mejora de los procesos).

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

Procesos de producción y servicio (comprobación de la calidad. Organización y métodos de comprobación de la calidad).

Supervisión y medida del proceso y producto o servicio (satisfacción del cliente. Supervisión y medida de productos/servicios).

Gestión de los datos (objetivos, sistema de información de la calidad a la dirección. Informes. La calidad asistida por ordenador. Métodos estadísticos).

Evaluación de resultados. Propuestas de mejora.