

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

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.

