

UF0049: PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO.



SKU: PA_UF0049

Horas: 50

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.

CONTENIDO

- **Unidad 1. 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.
 - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
 - El coste de medición y mejora de la calidad
 - Calidad y productividad.
 - Calidad y gestión del rendimiento.
 - Herramientas la calidad y la no calidad.
 - Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
 - El modelo EFQM
 - Aspectos legales y normativos
 - Legislación nacional e internacional
 - Normalización, acreditación y certificación
 - El plan de turismo español Horizonte 2020

- **Unidad 2. 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 procesos.

- **Unidad 3. 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/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