



Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

REF: K443
HORAS: 50 horas lectivas
HORAS: 05 horas practicas

OBJETIVOS

El curso pretende que una vez finalizados todas las lecciones, el alumno será capaz de conocer los conceptos básicos de la calidad como lo son la normalización, certificación y acreditación, tendrá los conocimientos necesarios para poder adoptar la cultura de la calidad total en su trabajo diario e incorporar estos criterios a su vida laboral y será capaz de adquirir los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización de su trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO

Se define el concepto de calidad y una breve descripción de los modelos y normas de calidad existentes.

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

Se define el concepto de calidad y una breve descripción de los modelos y normas de calidad existentes. Contenido: 1. Introducción. 2. Enfoque de los sistemas de gestión de la organización. 3. Familia normas ISO 9000. 4. Modelo de excelencia empresarial de la EFQM. 5. El enfoque basado en procesos. 6. Normas de Calidad Turística española (Q). 7. Principales entes gestoras de la calidad en el sector hostelero y turístico. 8. Plan de turismo español Horizonte 2020.

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA

En las siguientes lecciones veremos cómo funciona un sistema de gestión de calidad, tanto coordinar y evaluar.

Enfoque de los sistemas de gestión de la organización

La complejidad del concepto de gestión de calidad hace que este haya sido definido e interpretado de formas muy diversas, y que por lo tanto existan diferentes enfoques a la hora de llevarlo a la práctica. Contenido: 1. Introducción. 2. Enfoque basado en las normas ISO 9000. 3. Enfoque basado en el modelo EFQM. 4. Enfoque basado en procesos como herramienta de gestión.

Responsabilidad de la Dirección

Durante el desarrollo y funcionamiento de un sistema de gestión de calidad (SGC) que tenga su base en la norma ISO 9001:2000 la dirección no solamente aporta los recursos necesarios para el sistema sino que es necesario que predique con el ejemplo. Contenido: 1. Introducción. 2. Compromiso de la Dirección. 3. Enfoque al cliente. 4. Política de calidad. 5. Planificación. 6. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. 7. Revisión por la dirección.



Coordinación y evaluación del Sistema de gestión de calidad

El proceso de Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad hace referencia a la necesaria relación y sincronía entre procesos, procedimientos, actividades y tareas. Contenido: 1. Coordinación del Sistema de gestión de calidad. 2. Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Gestión por procesos en hostelería y turismo

Ante la evolución es necesario buscar aquella característica que haga más atractivos para el cliente y por lo tanto les permita abarcar una cuota de mercado más amplia. Es necesario que las organizaciones basen su gestión en dos principios básicos: la competitividad y el enfoque hacia el cliente. Contenido: 1. Introducción. 2. Identificación de los procesos. 3. Descripción y medida de los procesos. 4. Planificación de procesos. 5. La mejora de los procesos.

PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

A lo largo de las siguientes lecciones veremos cómo podremos medir la calidad del servicio y que métodos utilizamos para ello, todo esto teniendo en cuenta la satisfacción del cliente y la participación de toda la organización para su consecución.

Procesos de producción y servicio

Se definirá la calidad del servicio, así como sus procesos de producción y servicio. Contenido: 1. Introducción. 2. Comprobación y organización de la calidad: La Calidad Total. 3. Soporte físico. 4. Segmento de mercado.

Supervisión y medida de la calidad del producto/servicio

En esta lección estudiaremos los métodos que existen para poder evaluar la calidad del servicio en el sector hostelero y turístico. Contenido: 1. Introducción. 2. La satisfacción del cliente. 3. Métodos de medida de la calidad de productos/servicios. Sistema SERVQUAL. 4. Métodos de medida de la calidad de productos/servicios. Sistema SERVPERF. 5. Métodos de medida de la calidad de productos/servicios. Sistema De Evaluación del desempeño.

Gestión datos después de evaluar la calidad del servicio

Después de haber analizado algunos de los métodos que existen para poder evaluar la calidad del servicio en el sector hostelero y turístico, en esta lección vamos a ver cómo se deben de gestionar estos datos una vez obtenidos. Contenido: 1. Introducción. 2. Sistema de información de la calidad a la dirección. 3. Elaboración de informes. 4. La calidad asistida por ordenador. 5. Evaluación de los resultados.

Métodos estadísticos

Los métodos estadísticos consisten en técnicas gráficas que ayudan a comprender los procesos de trabajo de las organizaciones para evaluar la calidad de sus servicios y promover su mejoramiento. Contenido: 1. Introducción. 2. Hoja de recogida de datos. 3. Histogramas. 4. Diagrama de Pareto. 5. Diagrama de Causa-Efecto. 6. Estratificación. 7. Diagrama de dispersión. 8. Gráficos de control.