
**Curso: Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. HOTA0308 -
Recepción en alojamientos**

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.

Dirigido a:

Agente de desarrollo turístico local.
Técnico de información turística
Informador turístico.
Jefe de oficina de información turística.
Promotor turístico.
Técnico de empresa de consultoría turística.
Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

Capacita para:

Para trabajar en el departamento de administración y gestión de la calidad de empresas turísticas y hosteleras, asumiendo tareas relevantes de responsabilidad.

Otros datos:

Para alumnos sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en materia de calidad.
Profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos de la gestión de la calidad.
Este manual desarrolla, a través de sus unidades didácticas, una serie de casos prácticos y ejemplos que ponen al alumno en contacto directo con la realidad de la calidad en las empresas

FICHA TÉCNICA

turístico-hostelera.

Los conocimientos que se adquieren tras el estudio de este manual son concretos, realistas y utilizables con carácter inmediato en la empresa.

Contenido Formativo:

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

- 1.1. Introducción
- 1.2. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
- 1.3. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves
- 1.4. Aspectos legales y normativos
- 1.5. El plan de turismo español Horizonte 2020
- 1.6. Resumen

2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- 2.1. Introducción
- 2.2. Organización de la calidad
- 2.3. Gestión por procesos en hostelería y turismo
- 2.4. Resumen

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

- 3.1. Introducción
- 3.2. Procesos de producción y servicio
- 3.3. Supervisión y medida del proceso y producto o servicio
- 3.4. Gestión de los datos
- 3.5. Evaluación de resultados
- 3.6. Resumen