



## Gestión de la calidad iso 9001/2015 en hostelería

**Sku:** 0252\_V2

**Horas:** 75

### OBJETIVOS

DAR A CONOCER A LOS TRABAJADORES LOS OBJETIVOS Y BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA HOSTELERA, DAR A CONOCER LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001 ASÍ COMO LAS DISTINTAS FASES DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD, EXPLICAR LAS DIFERENCIAS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS DISTINTAS ÁREAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, PROPORCIONAR A LOS TRABAJADORES LA INFORMACIÓN SOBRE MÉTODOS DE AUDITORIA Y LAS HERRAMIENTAS QUE PERMITEN MEDIR LA CALIDAD, ANALIZAR LOS CRITERIOS PARA IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE CALIDAD TOTAL EN UNA EMPRESA CUYA ACTIVIDAD PRINCIPAL ES LA HOSTELERÍA, OFRECER AL TRABAJADOR UNA VISIÓN PRÁCTICA DE LA CALIDAD EN EL HOSTELERÍA,

### CONTENIDOS

Tema 1.- Normalización. Certificación y Acreditación. 1.1. Normalización 1.2. Certificación 1.3. Acreditación 1.4. Historia y evolución de las normas ISO 9001 1.5 los siete principios de gestión de la calidad 1.6. Enfoque basados en procesos 1.7. Relación con la norma ISO 9004 1.8. Compatibilidad con otro sistema de gestión Tema 2.- sistemas de gestión de la calidad y documentación general. 2.1. Sistemas de gestión de la calidad 2.2. Requisitos de la documentación 2.3. Manual de calidad 2.4. Control de los documentos 2.5. Documentación mínima según ISO 9001:2015 Tema 3.- Requisitos de la norma ISO 9001:2015 liderazgo de la dirección. 3.1. Introducción 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección 3.3. Política de calidad 3.4. Responsabilidad. autoridad y comunicación 3.5. Revisión por la dirección Tema 4.- Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente. 4.1. Realización de producto y prestación del servicio 4.2. Procesos relacionados con el cliente 4.3. Información externa: Benchmarking Tema 5.- Diseño y desarrollo. recursos humanos y compras. 5.1. Diseño y desarrollo 5.2. Gestión de los recursos 5.3. Infraestructura 5.4. Ambiente de trabajo 5.5. Compras Tema 6.- Producción y Prestación del servicio. 6.1. Control de la producción y de la prestación del servicio 6.2. Control de los equipos de seguimiento y medición Tema 7.- Medición. control del producto

no conforme. análisis de datos y mejora. 7.1. Medición. análisis y mejora 7.2. Control del producto no conforme 7.3. Seguimiento y medición 7.4. Análisis de datos 7.5. Mejora Tema 8.- Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015. 8.1. Sistemas de gestión de la calidad 8.2. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad 8.3. Principales cambios de la ISO 9001:2015 8.4. Correspondencia entre la iso 9001:2015 y la iso 9001:2008 8.5. Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad Tema 9.- Auditoría del sistema de gestión de la calidad. 9.1. Introducción 9.2. Tipos de auditorías 9.3. Objetivo y frecuencia de las auditorías 9.4. Metodología de la auditoría de calidad 9.5. Funciones y responsabilidades del auditor 9.6. La práctica de la auditoría Tema 10.- La gestión de la calidad según la EFQM. 10.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial 10.2. Excelencia en la gestión: fundamentos Tema 11.- La gestión de la calidad según la calidad total. 11.1. Origen del concepto de calidad total 11.2. El concepto de calidad total 11.3. Sistemas de calidad basados en la calidad total Tema 12.- Costes de calidad. 12.1. Introducción 12.2. El concepto de "coste de calidad" 12.3. Tipos de coste de calidad 12.4. Coste total de la calidad 12.5. Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa Tema 13.- Datos sobre el sector hostelería. 13.1. El sector hostelería 13.2. El ámbito hostelero en España 13.3. El ámbito de la restauración 13.4. El turismo español en el siglo XXI Tema 14.- La calidad en la empresa hostelera. 14.1. Introducción 14.2. Los requisitos ISO 9000 en la empresa hostelera 14.3. Beneficios de la implantación de los modelos ISO 9000 14.4. Implantación de un sistema de calidad en hostelería 14.5. La calidad como estrategia competitiva en el sector turístico 14.6. Fundamentos de un sistema de calidad en hostelería Tema 15.- El instituto para la calidad turística española (ICTE). 15.1. Orígenes históricos 15.2. El sistema de calidad turística española 15.3. El instituto para la calidad turística española 15.4. La marca "Q" de calidad turística española