



# Baremos de Calidad Hotelera

**Sku:** 4607EC

**Horas:** 10

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Analizar la calidad en el espacio turístico: gestión e importancia.
- Conocer cómo llevar a cabo la implantación de un sistema de calidad.

## CONTENIDOS

### 1.Introducción.

- La calidad en los productos y servicios.
- Formas de concebir la calidad.

### 2.La calidad en el espacio turístico.

- La calidad: uno de los grandes retos del turismo europeo.

### 3.La excelencia en el servicio. Calidad total.

- Gestión de la calidad total.
- La importancia del personal de servicio.

### 4.El cliente como objetivo de la calidad total.

- La ecuación de la calidad.
- Las expectativas de los clientes.
- Las 10 expectativas clave de la calidad de los servicios.

### 5.Implantación de un sistema de calidad.

- Los estándares de calidad.

### 6.Certificación y acreditación.

- La marca q de calidad.

**7.La calidad y su gestión. Modelo EFQM de excelencia. 8.Las normas ISO. 9. La calidad del servicio en NH hoteles.**

- Sistema de gestión.
- Quality focus online tool.
- Encuestas de satisfacción de clientes.