



## Empresa Hotelera

**Sku:** 5206EC

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Conocer la organización interna hotelera.
- Estudiar la gestión operativa interna de un hotel.
- Familiarizarse con los baremos de calidad hotelera.
- Comprender como funciona el departamento directivo de la organización turística.
- Aplicar instrumentos de calidad en el espacio turístico.
- Conocer las normas ISO.

## CONTENIDOS

### **Tema 1. Organización interna. Distribución de departamentos.**

1. Gestión hotelera.
2. Gestión operativa interna.

### **Tema 2. Baremos de calidad hotelera.**

1. Introducción.
2. La calidad en el espacio turístico.
3. La excelencia en el servicio. Calidad total.
4. El cliente como objetivo de la calidad total.
5. Implantación de un sistema de calidad.
6. Certificación y acreditación.
7. La calidad y su gestión. Modelo EFQM de excelencia.
8. Las normas ISO.
9. La calidad del servicio en NH Hoteles.

### **Tema 3. La administración.**

1. Concepto de empresa.
2. El subsistema de dirección de la empresa turística.
3. La administración de la empresa como proceso.
4. Elementos del proceso administrativo.
5. El directivo de la empresa turística.