

UF0049: Procesos de gestión de calidad en hostelería.

Sku: PA_UF0049

Horas: 50

Formato: HTML con Animaciones

OBJETIVOS

- Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de 22.
- Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de 22, 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 22, proponiendo actuaciones para la mejora continua.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de 22.**
  - El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
    - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
    - El coste de de medición y mejora de la calidad
    - Calidad y productividad.
    - Calidad y gestión del rendimiento.
    - Herramientas la calidad y la no calidad.
  - Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
    - El modelo EFQM
  - Aspectos legales y normativos
    - Legislación nacional e internacional
    - Normalización, acreditación y certificación
  - El plan de turismo español Horizonte 2020

- **Unidad 2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística.**
  - Organización de la calidad
    - Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización.
    - Compromiso de la Dirección
    - Coordinación

        - Evaluación
    - Gestión por procesos en 22
        - Identificación de procesos.
        - Planificación de procesos.
        - Medida y mejora de procesos.

- **Unidad 3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de 22.**
    - Procesos de producción y servicio
        - Comprobación de la Calidad
        - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
    - Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
        - Satisfacción del cliente
        - Supervisión y medida de productos/servicios
    - Gestión de los datos
        - Objetivos
        - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
        - Informes.
        - La calidad asistida por ordenador.
        - Métodos estadísticos.
    - Evaluación de resultados
        - Propuestas de mejora