

## 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