



## La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de 22

**Sku:** CT0811

**Horas:** 32

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico. 1.1. Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística. 1.2. El coste de medición y mejora de la calidad. 1.3. Calidad y productividad. 1.4. Calidad y gestión del rendimiento. 1.5. La calidad y la no calidad. 2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves. 2.1. Modelo EFQM. 3. Aspectos legales y normativos. 3.1. Legislación nacional e internacional. 3.2. Normalización. acreditación y certificación. 4. Plan de Turismo Español Horizonte 20 20.