



# Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

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

## Contenidos:

Tema 1. La Cultura de la Calidad en las Empresas y/o Entidades de Hostelería y Turismo.

- 1.1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
- 1.2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves
- 1.3. Aspectos legales y normativos
- 1.4. Plan de Turismo Español Horizonte 2020

Tema 2. La Gestión de la Calidad en la Organización Hostelera y Turística.

- 2.1. Organización de la calidad
- 2.2. Gestión por procesos en hostelería y turismo

Tema 3. Procesos de Control de Calidad de los Servicios y Productos de Hostelería y Turismo.

- 3.1. Procesos de Producción y Servicio
- 3.2. Supervisión y medida del proceso y producto o servicio
- 3.3. Gestión de los datos
- 3.4. Evaluación de los resultados