esetec
ESCUELA SUPERIOR
DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE CANARIAS

Gestión de la Calidad ISO 9001/2015 en la Hostelería

70 horas | Formación Online | Inicio: 07/10/2019 | Fin: 16/12/2019 | 385€

OBJETIVOS

Dar a conocer al alumnado los objetivos y beneficios de la implantación de un sistema de calidad en la empresa hostelera. Dar a conocer los principios de la norma ISO 9001 así como las distintas fases de la implantación del sistema de calidad. Explicar las diferencias de los sistemas de calidad en las distintas áreas de actividad económica. Proporcionar a los trabajadores la información sobre métodos de auditoria y las herramientas que permiten medir la calidad. Analizar los criterios para implementar un programa de calidad total en una empresa cuya actividad principal es la hostelería. Ofrecer al trabajador una visión práctica de la calidad en la hostelería.

CONTENIDOS

Normalización, Certificación y Acreditación.
Normalización. Certificación. Acreditación. Historia y evolución de las normas ISO 9001. Los siete principios de gestión de la calidad. Enfoque basados en procesos. Relación con la norma ISO 9004. Compatibilidad con otro sistema de gestión.

Sistemas de gestión de la calidad y documentación general.
Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos de la documentación. Manual de calidad. Control de los documentos. Documentación mínima según ISO 9001:2015.

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 liderazgo de la dirección.
Introducción. Liderazgo y compromiso de la dirección. Política de calidad. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Revisión por la dirección.

Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente.
Realización de producto y prestación del servicio. Procesos relacionados con el cliente. Información externa: Benchmarking.

Diseño y desarrollo, recursos humanos y compras.
Diseño y desarrollo. Gestión de los recursos. Infraestructura. Ambiente de trabajo. Compras.

Producción y Prestación del servicio.
Control de la producción y de la prestación del servicio. Control de los equipos de seguimiento y medición.

Medición, control del producto no conforme, análisis de datos y mejora.
Medición, análisis y mejora. Control del producto no conforme. Seguimiento y medición. Análisis de datos. Mejora.

Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015.
Sistemas de gestión de la calidad. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad. Principales cambios de la ISO 9001:2015. Correspondencia entre la ISO 9001:2015 y la ISO 9001:20085. Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad.

Auditoría del sistema de gestión de la calidad.
Introducción. Tipos de auditorías. Objetivo y frecuencia de las auditorías. Metodología de la auditoría de calidad. Funciones y responsabilidades del auditor. La práctica de la auditoría.

La gestión de la calidad según la EFQM.
Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial. Excelencia en la gestión: fundamentos.

La gestión de la calidad según la calidad total.
Origen del concepto de calidad total. El concepto de calidad total. Sistemas de calidad basados en la calidad total.

Datos sobre el sector hostelería.
El sector hostelería. El ámbito hostelero en España. El ámbito de la restauración. El turismo español en el siglo XXI.

La calidad en la empresa hostelera.
Introducción. Los requisitos ISO 9000 en la empresa hostelera. Beneficios de la implantación de los modelos ISO 9000. Implantación de un sistema de calidad en hostelería. La calidad como estrategia competitiva en el sector turístico. Fundamentos de un sistema de calidad en hostelería.

El instituto para la calidad turística española (ICTE).
Orígenes históricos. El sistema de calidad turística española. El instituto para la calidad turística española. La marca “Q” de calidad turística española.

REQUISITOS DE ACCESO

El curso está enfocado en la adquisición de conceptos que permitirán al alumnado adquirir los conocimientos necesarios que permitirán establecer las bases un sistema de calidad.

El curso está diseñado para **mandos medios** y **mandos superiores** de la organización que requieran de la adquisición y el aprendizaje en los requisitos de un Sistema de Gestión basado en la ISO 9001.

Matricularme >