

Gestión de la calidad iso 9001/2015 en hostelería

Modalidad: curso e-Learning Duración: 75 horas

Categorías: Calidad

OBJETIVOS

- Dar a conocer a los trabajadores 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 el hostelería.

CONTENIDOS

UD1. Normalización, Certificación y Acreditación.

- 1.1. Normalización.
- 1.2. Certificación.
- 1.3. Acreditación.
- 1.4. Historia y evolución de las normas ISO 9001.
- 1.5. los siete principios de gestión de la calidad.
- 1.6. Enfoque basados en procesos.
- 1.7. Relación con la norma ISO 9004.
- 1.8. Compatibilidad con otro sistema de gestión.

UD2. sistemas de gestión de la calidad y documentación general.

- 2.1. Sistemas de gestión de la calidad.
- 2.2. Requisitos de la documentación.
- 2.3. Manual de calidad.
- 2.4. Control de los documentos.
- 2.5. Documentación mínima según ISO 9001:2015.

UD3. Requisitos de la norma ISO 9001:2015 liderazgo de la dirección.

- 3.1. Introducción.

- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección.
- 3.3. Política de calidad.
- 3.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- 3.5. Revisión por la dirección.

UD4. Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente.

- 4.1. Realización de producto y prestación del servicio.
- 4.2. Procesos relacionados con el cliente.
- 4.3. Información externa: Benchmarking.

UD5. Diseño y desarrollo, recursos humanos y compras.

- 5.1. Diseño y desarrollo.
- 5.2. Gestión de los recursos.
- 5.3. Infraestructura.
- 5.4. Ambiente de trabajo.
- 5.5. Compras.

UD6. Producción y Prestación del servicio.

- 6.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.
- 6.2. Control de los equipos de seguimiento y medición.

UD7. Medición, control del producto no conforme, análisis de datos y mejora.

- 7.1. Medición, análisis y mejora.
- 7.2. Control del producto no conforme.
- 7.3. Seguimiento y medición.
- 7.4. Análisis de datos.
- 7.5. Mejora.

UD8. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015.

- 8.1. Sistemas de gestión de la calidad.
- 8.2. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- 8.3. Principales cambios de la ISO 9001:2015.
- 8.4. Correspondencia entre la iso 9001:2015 y la iso 9001:2008.
- 8.5. Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad.

UD9. Auditoría del sistema de gestión de la calidad.

- 9.1. Introducción.

- 9.2. Tipos de auditorías.
- 9.3. Objetivo y frecuencia de las auditorías.
- 9.4. Metodología de la auditoría de calidad.
- 9.5. Funciones y responsabilidades del auditor.
- 9.6. La práctica de la auditoría.

UD10. La gestión de la calidad según la EFQM.

- 10.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial.
- 10.2. Excelencia en la gestión: fundamentos.

UD11. La gestión de la calidad según la calidad total.

- 11.1. Origen del concepto de calidad total.
- 11.2. El concepto de calidad total.
- 11.3. Sistemas de calidad basados en la calidad total.

UD12. Costes de calidad.

- 12.1. Introducción.
- 12.2. El concepto de “coste de calidad”.
- 12.3. Tipos de coste de calidad.
- 12.4. Coste total de la calidad.
- 12.5. Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa.

UD13. Datos sobre el sector hostelería.

- 13.1. El sector hostelería.
- 13.2. El ámbito hostelero en España.
- 13.3. El ámbito de la restauración.
- 13.4. El turismo español en el siglo XXI.

UD14. La calidad en la empresa hostelera.

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

UD15. El instituto para la calidad turística española (ICTE).

- 15.1. Orígenes históricos.
- 15.2. El sistema de calidad turística española.

15.3. El instituto para la calidad turística española.

15.4. La marca “Q” de calidad turística española.