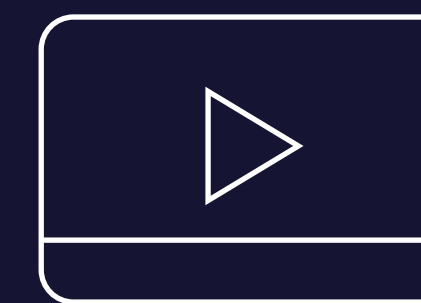


Curso de Especialización

# Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo

80 Horas Académicas



# . Contenido

01

---

Objetivo

02

---

Plan de Estudio

03

---

Metodología de Enseñanza

# 01

## . 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.

### Atención Personalizada



Nuestro Centro de Atención y equipo de expertos en e-learning asesorarán y atenderán tus consultas, para el buen desarrollo del proceso académico.



**Duración: 80 hrs. académicas**

# . Plan de Estudio

---

02

## . Unidad I

### **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.

## . Unidad II

### **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.

## . Unidad III

### **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.

# . Metodología de Enseñanza

## . Virtual o E-learning

Brinda la libertad de estudiar de acuerdo a su disponibilidad horaria, rompiendo barreras de tiempo y distancia, monitoreados por un tutor virtual.

## . Aula Virtual

Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

El estudiante tiene la capacidad de decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses y podrá acceder al contenido de la plataforma virtual las 24 horas:

# 03

www.cadperu.com

- **Video:** Medio audiovisual que contempla el desarrollo panorámico del tema, con ejemplos que ayuden a entender lo sustancial de cada unidad.
- **Guía de Estudio:** Material que permite al participante fundamentar los contenidos de cada unidad, desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas que propone el programa, y solucionar las actividades propuestas.
- **Recursos Complementarios:** Lecturas seleccionadas y/o material audiovisual, a fin de profundizar la comprensión y/o análisis del tema, facilitando la apropiación del contenido y los referentes bibliográficos que complementan la capacitación y enriquecen el conocimiento.
- **Foro:** Entorno de conversación que permite el intercambio de conocimientos y opiniones con la comunidad de estudiantes, desarrollando el pensamiento crítico por medio del diálogo argumentativo y pragmático.
- **Evaluación:** Test que desarrolla el participante al finalizar el curso, permitiéndole evaluar su proceso de aprendizaje.





**22 años**

Comprometidos con el  
Desarrollo Profesional

[www.cadperu.com](http://www.cadperu.com)