

PROCESSOS DE GESTIÓ DE QUALITAT EN HOTELERIA I TURISME (50h)



Durada 50h

Calendari 25 de Setembre, 2, 9, 16, 23, 30
d'Octubre i 6, 13, 20, 27 de Novembre

Horari 9 a 14h

Lloc de realització: La Fassina. Avinguda Catalunya
22. Vilafranca del Penedès (Barcelona)

Destinataris

Destinat als professionals i empreses del sector de la Hoteleria i la Restauració que vetllen per la qualitat en el seu negoci, i que busquen la excel·lència en el servei com a marca de prestigi i com a mitjà de la satisfacció del client.

El curs compta amb una orientació totalment pràctica on s'abordaran els aspectes més importants en criteris de sostenibilitat des de la certificació de BIOSPHERE, i com poder-los aplicar al negoci.

Places disponibles i assistència

22 places. Es valoraran les sol·licituds segons criteris d'idoneïtat i recepció.
És necessària una assistència mínima al 75% de les hores programades.

QUINA CERTIFICACIÓ NECESSITO?

Com poden valorar les empreses del sector Turístic i Enoturístic quina certificació és més adient per al seu negoci.

Com passar del SICTED a la certificació en Biosphere, què incorpora aquest nou model ?¿

Què pot aportar la ISO al negoci turístic?

El concepte de qualitat i excel·lència en el servei hotelier i turístic. EFQM

Et proposem una formació per ajudar-te a valorar les certificacions i la seva rendibilitat i per a donar a conèixer les novetats i

Inscripcions

CURS SUBVENCIONAT!

Professorat

Jordina Camps, Tècnica de Desenvolupament Local i turisme a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos. Anteriorment ha estat Directora de l'Escola de Turisme del Baix Penedès i responsable del Restaurant Pedagògic de l'Escola, del càtering de col·lectius de l'Escola i dels seus locals socials i de tots el seu personal. Del 2001 al 2006 va ser Tècnica del Pla d'Excel·lència Turística del Vendrell de l'Ajuntament del Vendrell. Actualment també exerceix com a professora de l'Escola d'Enoturisme de Catalunya.

El curs també comptarà amb formadors experts en la implementació de la certificació de BIOSPHERE de la Diputació de Barcelona.

Objectius generals

- Analitzar quins són els diferents sistemes i plans de qualitat i com aplicar-los a l'empresa.
- Definir com crear processos de control de la qualitat dins del servei que ofereix l'empresa.
- Avaluar els resultats de les dades obtingudes durant els processos de control de productes o serveis i proposar actuacions per a la millora contínua

Metodologia i suports

Curs eminentment pràctic que serveixi per a poder transferir a l'empresa allò que s'ha treballat a l'espai formatiu.

Continguts

1. La cultura de la qualitat en les empreses d'hoteleria i turisme

- El concepte de qualitat i excel·lència en el servei hoteler i turístic. EFQM I BIOSPHERE

2. La gestió de la qualitat en l'organització hotelera i turística

- Organització de la qualitat.
- Gestió per processos en hoteleria i turisme.

3. Processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme

- Processos de producció i servei.
- Supervisió i mesura del procés i producte/servei.
- Gestió de les dades.
- Avaluació de resultats.
- Propostes de millora.