

Código - C4

Calidad Turística. Q para Hoteles. UNE 182001

Descripción

En los últimos años el sector turístico español ha realizado una fuerte apuesta por la calidad en el servicio y en las instalaciones.

En base a esta demanda el Instituto para la Calidad Turística en España normalizó métodos de calidad que en la actualidad están siendo adaptados por AENOR. Una de las primeras Normas adaptadas es la que corresponde a la Calidad en Hoteles que sin lugar a dudas está tomando una relevancia importante en el sector.

Dirigido a...

Estudiantes y profesionales del ámbito turístico y de consultoría que deseen conocer todos y cada uno de los requisitos de aplicación para la implantación de requisitos de calidad turística en hoteles en base a la Norma UNE 182001 creada por AENOR.

Temario

- Introducción a los sistemas de calidad turística
- Requisitos generales y documentación del sistema
- Seguimiento y mejora continua
- Satisfacción del cliente
- RRHH Organización y coordinación
- Comercialización de los servicios y servicios adicionales
- Condiciones adversas a la calidad
- Gestión medio ambiental
- Servicio de seguridad
- Introducción UNE 182.001
- Servicio de reservas
- Portería, equipaje y botones
- Atención al cliente
- Facturación
- Instalaciones y lavandería
- Limpieza de habitaciones y reposición de amenities
- Limpieza de zonas comunes
- Limpieza de zonas de servicio
- Lencería y lavandería
- Planificación de la oferta gastronómica
- Manipulación y elaboración de alimentos
- Prestación del servicio
- Horarios de atención al cliente
- Planificación y programa
- Mantenimiento de instalaciones
- Mantenimiento de equipos y zonas comunes
- Compras
- Gestión de compras y recepción de mercancías
- Aprovisionamiento y almacenamiento
- Gestión de eventos
- Tipos de eventos y su control

 Nº de Horas

40 horas

 Metodologías



 Titulación Otorgada

Q de Calidad Turística
UNE 182001

 Título emitido por



Intedya[®]
International Dynamic Advisors