

Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería (COMT007PO)

* **Curso totalmente GRATUITO para personas ocupadas**



Contenido

Duración: 40 horas.

Modalidad: Teleformación.

Fechas y lugar de impartición: *ver dato en web

<http://www.>



Objetivo:

Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero, así como mejorar las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio, apoyándose en un plan de calidad, y detectando malos servicios y errores que se cometen habitualmente.

Contenidos:

- **Unidad 1.-** La importancia de la calidad del servicio en el sector hostelero.
- **Unidad 2.-** Gestión de la calidad en el servicio hostelero.
- **Unidad 3.-** Las estrategias del servicio.
- **Unidad 4.-** La comunicación del servicio.
- **Unidad 5.-** Las normas de calidad del servicio.
- **Unidad 6.-** ¿Cómo lanzar un programa de calidad?
- **Unidad 7.-** La caza de errores.
- **Unidad 8.-** Medir la satisfacción del cliente.
- **Unidad 9.-** El teléfono.
- **Unidad 10.-** Ejemplos de mala calidad en el servicio.
- **Unidad 11.-** La industria de la hostelería.



Requisitos / Titulación

Requisitos:

No se requiere nivel académico, pero se deben poseer habilidades básicas de lectura y escritura.

En las modalidades de Teleformación y Mixta es recomendable disponer de competencias digitales básicas.

Titulación:

Para obtener el **diploma acreditativo**, el alumnado deberá:

- Ejecutar un mínimo el 75% de cada módulo formativo que compone la acción formativa, en caso de modalidad Teleformación.
- No superar las 3 faltas al mes sin justificación, en caso de modalidad presencial.
- Obtener una calificación mínima de apto.



Ventajas y Oportunidades

Ventajas y Oportunidades:

- Inserción y/o Promoción laboral a través de nuestras Agencias de Colocación para la intermediación laboral.
- Becas de Transporte, Conciliación y Manutención si se cumplen los criterios exigibles por la administración.
- Cercanía, Personalización de Necesidades, Apoyo Educativo/Emocional y Excelente Ambiente Formativo.
- Plataformas de Teleformación Educativa propias, personalizadas y de alta calidad formativa.
- Cuadro Docente, cercano, profesional y amigo.



c/ Juan Pablo II, 30
C.P. 38004
Santa Cruz de Tenerife (Tenerife)



822 048 165