

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO (TRANSVERSAL)	Duración	50
Código	UF0049		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	Promoción turística local e información al visitante	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión de unidades de información y distribución turísticas	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Procesos de gestión de unidades de información y distribución turística (Transversal)	Duración	70

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP5. de la UC0268\_3: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo.

CE1.1 Explicar el concepto de calidad, justificando su aplicación en el sector de la hostelería y el turismo.

CE1.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y de los diferentes departamentos de establecimientos de hostelería y turismo.

CE1.3 Colaborar en la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE1.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del producto, y diseñar y definir los servicios de los respectivos departamentos, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad y estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo entre otras.

CE1.5 A partir de un plan de calidad de un proceso de producción o servicio de hostelería y turismo:

- Analizar los elementos del plan de calidad en relación con sus objetivos.
- Interpretar y manejar con destreza el manual de calidad y el manual de procedimientos.

CE1.6 Argumentar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los usuarios de servicios.

C2: Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas.

CE2.1 Describir los instrumentos y dispositivos de control de calidad utilizados en el sector.

CE2.2 Describir las características de calidad más significativas de los productos y servicios propios del sector.

CE2.3 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE2.4 Analizar un proceso productivo o de servicio totalmente definido de hostelería y turismo:

- Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, internos y externos, para identificar las posibilidades reales de satisfacción en relación con el producto o servicio.
- Identificar las características de calidad del producto o servicio que deben ser controladas.
- Identificar factores causa-efecto que intervienen en la variabilidad de las características de calidad.
- Seleccionar las fases de control del proceso.
- Seleccionar los procedimientos de control.
- Reconocer los aspectos y parámetros que hay que controlar.
- Describir los principales métodos, equipos e instrumentos utilizados en el muestreo y control de la producción o servicio.
- Indicar los momentos o fases del proceso en que se realiza el control.

CE2.5 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE2.6 Realizar procesos de control de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo:

- Efectuando el registro de aquellos datos que afecten a su puesto de trabajo, en relación con los objetivos de calidad, para verificar su cumplimiento de acuerdo con los patrones y estándares fijados.

- Reconociendo y detectando aquellas situaciones que, en apariencia, pueden suponer debilidades del servicio para su inclusión en los dispositivos que faciliten información veraz acerca de las mismas.
- Organizando el desarrollo de encuestas para la recopilación de datos y propuestas.
- Proponer los ajustes metodológicos que podrían mejorar los procesos de recogida de datos.

C3: 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.

CE3.1 En un supuesto práctico de mejora continua:

- Recopilar y, en su caso, resumir en los correspondientes registros e indicadores, los datos destinados al análisis que permita establecer un diagnóstico objetivo de la situación.
- Analizar los gráficos de control estadístico utilizados, interpretando las tendencias que puedan derivarse de los mismos.
- Establecer, a su nivel, conclusiones acerca de los datos recogidos para detectar posibles debilidades, identificando las causas de las desviaciones o anomalías en los productos o servicios.
- Proponer acciones preventivas o correctivas así como revisar las ya implantadas, para verificar su efectividad.

## Contenidos

### 1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

- o El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
  - Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística.
  - El coste de medición y mejora de la calidad
  - Calidad y productividad.
  - Calidad y gestión del rendimiento.
  - Herramientas la calidad y la no calidad.
  - Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
  - El modelo EFQM
- o Aspectos legales y normativos: Legislación nacional e internacional. Normalización, acreditación y certificación
- o El plan de turismo español Horizonte 2020

### 2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- o Organización de la calidad. Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización. Compromiso de la Dirección. Coordinación. Evaluación
- o Gestión por procesos en hostelería y turismo: Identificación de procesos. Planificación de procesos. Medida y mejora de procesos.

### 3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

- o Procesos de producción y servicio
  - Comprobación de la Calidad
  - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- o Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
  - Satisfacción del cliente
  - Supervisión y medida de productos/servicios
- o Gestión de los datos: Objetivos. Informes. La calidad asistida por ordenador. Métodos estadísticos.
- o Evaluación de resultados
- o Propuestas de mejora

## Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

### Crterios de acceso

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Promoción turística local e información al visitante.