

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO (Transversal)	Duración	50
		Específico	
Código	UF0049		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Alojamiento		
Certificado de profesionalidad	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión del departamento del área de alojamiento	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento (Transversal)	Duración	70

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP6 de la UC0265\_3: GESTIONAR DEPARTAMENTOS DE ALOJAMIENTOS

#### 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

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: Gestión de pisos y limpieza en alojamientos.