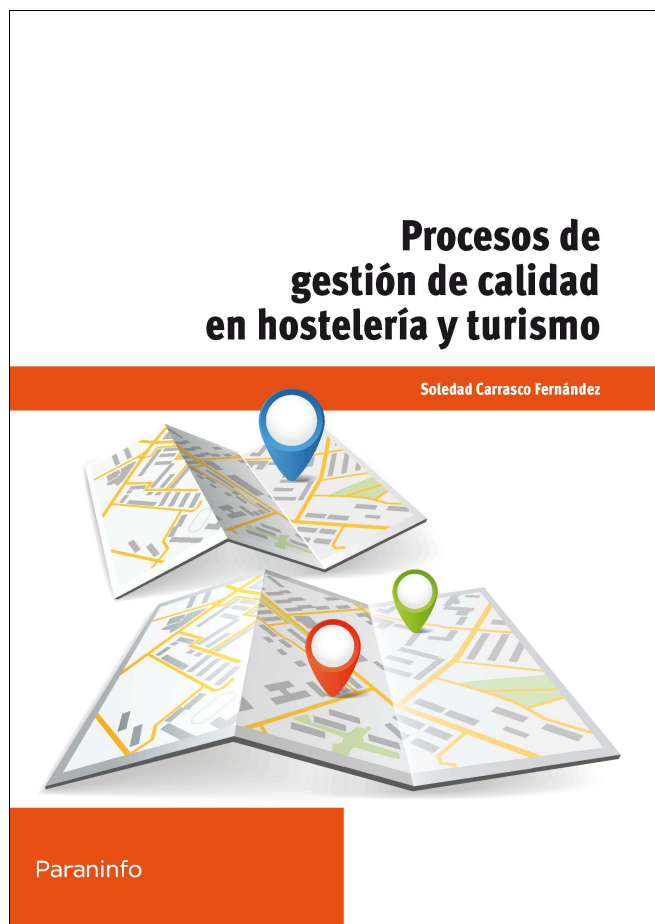


## UF0049 - Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ

**Clasificación:** Certificados de Profesionalidad > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 116

**ISBN 13:** 9788428334488

**ISBN 10:** 842833448X

**Precio sin IVA:** 16,25 Eur

**Precio con IVA:** 16,90 Eur

**Fecha publicación:** 30/08/2013

### Sinopsis

La calidad en la prestación de servicios cobra cada día mayor importancia como valor diferencial. El nivel de exigencia del consumidor es cada vez más elevado y el sector de la hostelería y el turismo es uno de los mejores y mayores exponentes de esa excelencia a la que debemos aspirar profesionales y consumidores. En esta obra se abordan con sencillez y claridad aspectos fundamentales relacionados con los procesos de gestión de calidad en este sector productivo. La cultura de la calidad en las empresas y entidades de hostelería y turismo, la necesidad de aseguramiento de la misma, los costes de medición y mejora, la productividad, herramientas y sistemas de calidad, el modelo EFQM, aspectos legales y normativos, y el plan de turismo español horizonte 2020 son algunas de las cuestiones estudiadas.

Sin olvidar todo lo relativo a la gestión de la calidad en la organización hostelera y turística, con especial referencia a la organización de la calidad, coordinación, evaluación, enfoque de sistemas y compromiso de la dirección así como todo lo relacionado con la gestión por procesos, dedicando especial atención a todo lo que son los procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo: supervisión y medida del proceso y producto/servicio, gestión de los datos y evaluación de los resultados.

Cada unidad didáctica se completa con una propuesta de ejercicios y sus correspondientes soluciones, lo cual

facilita el aprendizaje y la comprensión práctica de los conceptos expuestos.

La obra responde además exactamente al contenido curricular que los RD 1376/2008 de 1 de agosto y 685/2011 de 13 de mayo definen para la unidad formativa UF 0049 "Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo" que es transversal y por lo tanto forma parte de diversos certificados de profesionalidad de la familia de hostelería y turismo.

Una obra imprescindible para conocer las claves de los procesos de calidad en el sector hostelero y turístico, esencial para cuantos desempeñan su labor profesional en este ámbito así como para quienes desean formarse y adquirir competencias válidas para desempeñar su actividad laboral en este sector en auge continuo.

María Soledad Carrasco es profesora de FP desde 1985 y licenciada en Derecho por la UNED. Funcionaria de carrera en la familia profesional de Administración y gestión, ha desarrollado su labor profesional en institutos de enseñanza pública de Extremadura, Baleares y Madrid. Actualmente imparte clases en el IES Luis Buñuel de Móstoles. Tutora en centros de trabajo.

## Indice

1. La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo. 2. La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística. 3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo. 4. Solución de ejercicios.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal 41, Oficina 201. 28003 Madrid (España)  
Tel. (+34) 914 463 350 Fax (+34) 91 445 62 18  
info@paraninfo.es www.paraninfo.es