



Área profesional: Hostelería  
Acción Formativa: 08

# Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en Hostelería

## OBJETIVOS

- Dar a conocer a los trabajadores los objetivos y beneficios de la implantación de un sistema de calidad en la empresa hostelera.
- Dar a conocer los principios de la norma ISO 9001 así como las distintas fases de la implantación del sistema de calidad.
- Explicar las diferencias de los sistemas de calidad en las distintas áreas de actividad económica.
- Proporcionar a los trabajadores la información sobre métodos de auditoría y las herramientas que permiten medir la calidad.
- Analizar los criterios para implementar un programa de calidad total en una empresa cuya actividad principal es la hostelería.
- Ofrecer al trabajador una visión práctica de la calidad en el hostelería.

## METODOLOGIA

La **METODOLOGÍA ONLINE** propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de **enseñanza programada** y de **trabajo autónomo** del alumnado con el **asesoramiento de un/a formador/a especializado** y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el **Campus Virtual**.

- **ENSEÑANZA PROGRAMADA:** Persigue transmitir los conocimientos al alumnado sin la intervención directa de el/la formador/a, a través de la organización y estructuración de los contenidos de forma secuencial. La realización periódica de ejercicios y pruebas de autoevaluación permiten afianzar lo aprendido y corregir los posibles errores en el aprendizaje.
- **TRABAJO AUTÓNOMO:** Sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.

El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno.

## PROGRAMA

### **UD1. Normalización, Certificación y Acreditación.**

- 1.1. Normalización.
- 1.2. Certificación.
- 1.3. Acreditación.
- 1.4. Historia y evolución de las normas ISO 9001.
- 1.5. los siete principios de gestión de la calidad.
- 1.6. Enfoque basados en procesos.
- 1.7. Relación con la norma ISO 9004.
- 1.8. Compatibilidad con otro sistema de gestión.

### **UD2. Sistemas de gestión de la calidad y documentación general.**

- 2.1. Sistemas de gestión de la calidad.
- 2.2. Requisitos de la documentación.
- 2.3. Manual de calidad.
- 2.4. Control de los documentos.
- 2.5. Documentación mínima según ISO 9001:2015.

### **UD3. Requisitos de la norma ISO 9001:2015 liderazgo de la dirección.**

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección.
- 3.3. Política de calidad.
- 3.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- 3.5. Revisión por la dirección.

### **UD4. Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente.**

- 4.1. Realización de producto y prestación del servicio.
- 4.2. Procesos relacionados con el cliente.
- 4.3. Información externa: Benchmarking.

### **UD5. Diseño y desarrollo, recursos humanos y compras.**

- 5.1. Diseño y desarrollo.
- 5.2. Gestión de los recursos.
- 5.3. Infraestructura.
- 5.4. Ambiente de trabajo.
- 5.5. Compras.

## **UD6. Producción y Prestación del servicio.**

- 6.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.
- 6.2. Control de los equipos de seguimiento y medición.

## **UD7. Medición, control del producto no conforme, análisis de datos y mejora.**

- 7.1. Medición, análisis y mejora.
- 7.2. Control del producto no conforme.
- 7.3. Seguimiento y medición.
- 7.4. Análisis de datos.
- 7.5. Mejora.

## **UD8. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015.**

- 8.1. Sistemas de gestión de la calidad.
- 8.2. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- 8.3. Principales cambios de la ISO 9001:2015.
- 8.4. Correspondencia entre la ISO 9001:2015 y la ISO 9001:2008.
- 8.5. Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad.

## **UD9. Auditoría del sistema de gestión de la calidad.**

- 9.1. Introducción.
- 9.2. Tipos de auditorías.
- 9.3. Objetivo y frecuencia de las auditorías.
- 9.4. Metodología de la auditoría de calidad.
- 9.5. Funciones y responsabilidades del auditor.
- 9.6. La práctica de la auditoría.

## **UD10. La gestión de la calidad según la EFQM.**

- 10.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial.
- 10.2. Excelencia en la gestión: fundamentos.

## **UD11. La gestión de la calidad según la calidad total.**

- 11.1. Origen del concepto de calidad total.
- 11.2. El concepto de calidad total.
- 11.3. Sistemas de calidad basados en la calidad total.

## **UD12. Costes de calidad.**

- 12.1. Introducción.
- 12.2. El concepto de “coste de calidad”.
- 12.3. Tipos de coste de calidad.
- 12.4. Coste total de la calidad.
- 12.5. Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa.

**UD13. Datos sobre el sector hostelería.**

- 13.1. El sector hostelería.
- 13.2. El ámbito hostelero en España.
- 13.3. El ámbito de la restauración.
- 13.4. El turismo español en el siglo XXI.

**UD14. La calidad en la empresa hostelera.**

- 14.1. Introducción.
- 14.2. Los requisitos ISO 9000 en la empresa hostelera.
- 14.3. Beneficios de la implantación de los modelos ISO 9000.
- 14.4. Implantación de un sistema de calidad en hostelería.
- 14.5. La calidad como estrategia competitiva en el sector turístico.
- 14.6. Fundamentos de un sistema de calidad en hostelería.

**UD15. El instituto para la calidad turística española (ICTE).**

- 15.1. Orígenes históricos.
- 15.2. El sistema de calidad turística española.
- 15.3. El instituto para la calidad turística española.
- 15.4. La marca “Q” de calidad turística española.

## **DURACIÓN**

**75 horas lectivas**

## SOBRE NOSOTROS

Égora tiene la consideración de **Centro o Entidad Colaboradora de la Junta de Andalucía** en materia de **Formación Profesional para el Empleo**. Contamos con dos centros presenciales acreditados por el **SEPE** para la impartición de Especialidades Formativas y Certificados de Profesionalidad. Por otro lado, somos una **entidad inscrita en el Registro Estatal de Entidades de Formación para el Empleo (FUNDAE)** con código 1475 para impartir, dentro de la iniciativa de Formación Programada por las Empresas, formación profesional para el empleo distinta de las especialidades formativas incluidas en el Catálogo de especialidades formativas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral y del artículo 14.3 del Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, que desarrolla la citada Ley.



**Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO**



## CALIDAD

Égora plantea la calidad como un objetivo primordial, dirigiendo todos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes, contribuyendo a su satisfacción. En este sentido, nuestra empresa tiene implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, mediante el cual, **ÉGORΑ ASESORES DE FORMACIÓN, S.L. cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**, auditado anualmente por la empresa internacional certificadora **Bureau Veritas**. Contamos con un Departamento de Calidad formado por un equipo profesional cualificado, que garantiza un Sistema de Gestión de Calidad maduro y comprometido con las necesidades de nuestros clientes, asegurando que la formación impartida y servicios prestados cumplen con los requisitos explícitos e implícitos, legales y reglamentos particulares.



## ADHESIONES

Égora pertenece a diferentes asociaciones e instituciones oficiales:



asociación de  
empresarios  
de Conil

