

# Curso CALIDAD EN EL **SERVICIO** RESTAURANTERO

## ONLINE

El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*.

Por definición, la calidad se refiere a la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas de una persona. En el ámbito empresarial, ésta debe de formar parte de la filosofía de la empresa y considerarla como parte de un proceso de mejora continua.

El servicio en un restaurante involucra la integración de elementos tangibles e intangibles para su existencia, los cuales son fundamentales conocer para poder desarrollar una oferta de servicio enfocada en satisfacer las necesidades del mercado y así definir los parámetros básicos a cumplir ofreciendo un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del mismo.

**Inicio:**  
2 de junio, 2021

**Duración:**  
10 hrs.

**Modalidad:**  
Virtual  
Con horario flexible  
Asesoría de un tutor con experiencia profesional y académica

**Sede:**  
Campus Virtual CESSA Universidad

**Dirigido a:**

Personas interesadas en conocer las herramientas necesarias en el servicio para aplicarlas a los procesos de planeación, operación, control, aseguramiento y mejora.

**Objetivo general:**

Identificar la importancia de los factores tangibles e intangibles que conforman el concepto de calidad en la industria de alimentos y bebidas, a través de herramientas usadas en los procesos de planeación, operación, control, aseguramiento y mejora.

**Contenido del curso:**

- Calidad en las empresas restauranteras
- Tangibilidad e intangibilidad del servicio a comensales
- Herramientas de calidad para restaurantes
- Controles internos de medición
- Mejora continua

**Tutor:**

**Oskar Palavicini**

- Licenciado en Administración Hotelera
- Cuenta con una Maestría en Administración del Vino y un Master en Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación.
- Gerente de calidad para Hoteles Radisson International y responsable del departamento de calidad de la marca en México.

**Requisitos de inscripción:**

- Llenar la solicitud de admisión (<https://www.cessa.edu.mx/proceso-admision-online>)
- Enviar de manera electrónica la documentación correspondiente
- Hacer el pago de la inscripción

**Requisitos para cursar el programa en línea:**

- Contar con equipo de cómputo
- Conexión a internet de buena velocidad
- Manejo de programas y paquetería básica de Microsoft Office
- Cuenta personal de correo electrónico

**Constancia:**

Al terminar y acreditar todo el curso, CESSA Universidad extiende una constancia con valor curricular.

Este curso forma parte de nuestro Diplomado en Restaurant Management.

\*Curso sujeto a cambios sin previo aviso.