

Curso CALIDAD EN LA HOSPITALIDAD

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.

En empresas de servicio, es fundamental definir estándares de servicio que permitan ofrecer un servicio de calidad y de manera constante y consistente a cada uno de sus clientes. Para lograrlo es importante además de analizar los ciclos de servicio, desarrollar las herramientas y controles que permitan adoptar este proceso de mejora continua como parte de la filosofía del negocio.

Inicio:
21 de abril, 2021

Duración:
20 hrs. a cursarse en 5 semanas

Modalidad:
Virtual con horario flexible y
asesoría de un tutor con experiencia
profesional y académica

Sede:
Campus Virtual CESSA Universidad

Requisitos de inscripción:

- Llenar la solicitud de admisión
(<https://www.cessa.edu.mx/proceso-admision-online>)
- Enviar de manera electrónica:
 - Identificación oficial
 - Comprobante de domicilio
- 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

Dirigido a:

Personas interesadas en conocer las herramientas necesarias para aplicarlas a los procesos, planeación, operación, control, aseguramiento y mejora de la calidad en hoteles independientes.

Objetivo general:

Identificar la importancia de las diferentes teorías de calidad que se aplican en la hotelería actual, a través de las herramientas necesarias para aplicarlas en los procesos de planeación y mejora de la calidad en diferentes tipos y tamaños de hoteles.

Contenido del curso:

- Importancia de la aplicación de calidad en los procesos
- Herramientas de calidad aplicables a hoteles
- Controles internos de medición
- Mejora continua

Tutor:

Julieta Pérez Bartelt

- Egresada de la Licenciatura en Hotelería de CESSA Universidad
- Cuenta con varios años de experiencia ocupando la posición de Gerente General en diversos hoteles del Grupo Hilton, siendo parte del equipo de apertura de dos de ellos, siendo responsable de dirigir la construcción del inmueble, y de coordinar las actividades financieras, de comercialización y operación.
- Su carrera profesional la ha llevado a trabajar no sólo en México, sino también en Colombia y Brasil

Constancia:

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

Este curso forma parte de nuestro Diplomado en Hotel Management

**Curso sujeto a cambios sin previo aviso.*