



# Manager de Calidad según ISO 9001 en prestación de Servicios / Hotel & Tourism Management

## Objetivos del seminario de Manager de calidad

- Conocer la razón de las auditorías
- Conocer el desarrollo y procedimientos de una auditoría de un sistema de gestión de calidad
- Conocer la razón de la gestión de procesos empresariales
- Conocer los contenidos importantes en la gestión de procesos empresariales y como aplicarlos
- Conocer los métodos fundamentales y los contenidos de los requerimientos de calidad
- Conocer los contenidos esenciales en la gestión de calidad total
- Conocer los procedimientos en la implementación de sistemas de calidad total

## Contenido

### **Temario de la lección I con un Test en línea**

#### **Auditoría:**

1. Repaso del primer curso
2. Auditorías de sistemas de calidad: Introducción
3. Base y puntos esenciales de la auditoría para la certificación
4. Procedimiento y desarrollo de una auditoría
5. Desarrollo de conversaciones o entrevistas / Explicación
6. Cuestionario de la lección I / Test en línea

### **Temario de la lección II con un Test en línea**

Desarrollo de gestión de procesos empresariales (GPE):

1. Introducción
2. Análisis, diseño y optimización de procesos empresariales (modelo de 17 pasos)
3. GPE – Conclusiones y ejercicio
4. Cuestionario de la lección II con un Test online

### **Temario de la lección III con un Test en línea**

Indicadores de calidad y requerimientos de calidad

1. Calidad y capacidad cualitativa
2. Requerimientos de calidad
3. Balanced Scorecard (BSC)
4. Cuestionario de la lección III con un Test en línea

### **Temario de la lección IV con un Test en línea**

Total Quality Management / TQM = gestión de calidad total

1. Introducción
2. Malcolm Baldrige National Quality Award = premio de Malcom Baldrige
3. El modelo europeo de calidad
4. Criterios de EFQM
5. Diferencias entre ISO 9000 y TQM
6. Cuestionario de la lección IV con un Test en línea

Glosario:

- Terminología de la gestión de calidad

**Examen final:**

- Examen de múltiple escogencia con 48 preguntas (14 páginas)
- Tiempo límite 1 ½
- Evaluación realizada por CERTQUA

**Grupo específico:**

Mandos medios y altos de empresas u organizaciones prestatarias de servicios

**Duración:**

El login se concede por un mes con la opción de prolongar otro.

**Material didáctico /Ejercicios / Tareas / Test / Examen:**

El participante virtual también recibe el texto del curso. Se tiene que realizar un test después de cada lección y un examen final (1 ½ horas, aprox. 30 preguntas, evaluación de CERTQUA)

**Certificado:**

Certificado oficial de Manager de Calidad según ISO 9001 otorgado por CERTQUA, certificadora de calidad alemana acreditada internacionalmente

**Precio:**

- Curso Virtual 300 €
- Curso Presencial 600 €