

## **LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN HOTELERA**

### **Objetivos**

El Objetivo Principal del Curso Excelencia en la Gestión Hotelera, es el dotar a los alumnos de un sólido conocimiento de las técnicas más innovadoras de Dirección y Gestión empresarial aplicadas al sector hotelero, desde el punto de vista de la calidad, la gestión detallada de las tareas, y la plena satisfacción de los clientes de la instalación.

### **Duración**

35 horas

### **Programa**

La gestión de la satisfacción del cliente  
Análisis de las necesidades del cliente  
Evaluación de la satisfacción del cliente externo  
Mejora e innovación basada en los resultados del cliente  
La gestión del personal del hotel como proveedor interno  
La cultura de atención al cliente en el equipo del hotel  
Sistema integrado para la gestión de la satisfacción del cliente

### **Gestión de la calidad en el Sector Hotelero**

Introducción  
Fases para la implantación de un Sistema de Calidad.

### **La gestión medioambiental**

Gestión medioambiental en el sector hotelero  
El Medioambiente en el hotel según las Normas ISO  
El EMAS versus ISO 14001  
Sistemas integrados de Gestión de Calidad y Medioambiente  
Buenas prácticas medioambientales en los hoteles  
Cuestionario de autoevaluación

### **Seguridad. Prevención de riesgos laborales**

Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en el sector hotelero  
Elementos de un sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral  
Sistemas Integrados de Calidad, Medioambiente y Prevención

### **Necesidades legislativas en el sector hotelero**

Las cuestiones legales en la gestión del hotel  
La aplicación de la legislación en el funcionamiento del hotel  
La Agenda Local 21