

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1 La calidad y los modelos de gestión de calidad	6
1.1. El concepto de gestión de calidad.....	7
1.2. El concepto de calidad programada, calidad realizada y necesaria	7
1.3. La competitividad de un hotel con base al enfoque de Deming	11
1.4. La implantación de un sistema de gestión por procesos para una oficina turística .	14
1.5. El modelo EFQM para hoteles	15
1.6. Diseño de un sistema de gestión por procesos en un restaurante	19
1.7. Metodologías de trabajo aplicables a la industria turística	24
CAPÍTULO 2 La gestión de calidad en las empresas de servicios	28
2.1. Diferencias entre una empresa de prestación de servicios frente a una de producción de bienes	29
2.2. Ventajas de un sistema de gestión de calidad en la restauración	31
2.3. Ejemplo de diagnóstico inicial para aplicar metodologías de calidad en un alojamiento	34
2.4 Medidas para mejorar la calidad del servicio en un alojamiento.....	37
2.5 Los instrumentos para conocer la satisfacción y la fidelidad en el agroturismo	41
2.6 Ejemplo de cuestionario con las dimensiones de calidad del servicio que permiten abordar las mejoras necesarias a un establecimiento de agroturismo	44
CAPÍTULO 3 Implantación de los sistemas de calidad en los establecimientos turísticos	46
3.1. Fases de implantación y certificación de un sistema de calidad en una organización turística (Modelo ISO 9001:2015).....	47
3.2. Denegación de la Q de calidad	48
3.3. La implantación del modelo de calidad medioambiental en empresas de turismo activo.....	49
3.4. Forma básica de auditar un hotel de ciudad.....	54
3.5. El servicio de un restaurante: control e indicadores	56
3.6. Documentos necesarios de una agencia de viajes para aplicar a la certificación correspondiente.....	59
3.7. La gestión de calidad en los destinos turísticos	61
3.8. Descripción y finalidad de la metodología SICTED	63
3.9 Desarrollo del plan estratégico: Ejemplo (Sopela)	66
CAPÍTULO 4 Bibliografía	81