

**FICHA SOBRE NECESIDADES FORMATIVAS  
EN LA PROVINCIA DE MÁLAGA**

COMARCA: **TODAS LAS COMARCAS**

MUNICIPIO: **TODOS LOS MUNICIPIOS**

SECTOR: **HOSTELERÍA**

SUBSECTOR:

NUEVAS NECESIDADES FORMATIVAS (TÍTULO DEL CURSO):

**IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD EN HOSTELERÍA**

OBJETIVO DEL CURSO:

**CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA MEJORA CONTINUA**

ESTRUCTURA DE MÓDULOS: **CURSO DE 100 HORAS**

**MÓDULO 1 NOCIONES BÁSICAS Y HERRAMIENTAS PARA IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD**

**MÓDULO 2 NORMAS DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO ANTE EL CLIENTE**

**MÓDULO 3 PLAN DE MEJORA. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

**MÓDULO 4 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**OBSERVACIONES: EXISTE UN CURSO PARA OBTENER EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO DE 460 HORAS CON EL CÓDIGO COMT0110 EN MODALIDAD DE TELEFORMACIÓN**