

Objetivo general:

Al finalizar el curso, el participante diseñará y aplicará los conocimientos, valores y experiencias que le permitan identificar las áreas de oportunidad en su ámbito laboral y la aplicación de la mejora continua, utilizando los elementos de creatividad e innovación a través del uso de herramientas que faciliten la calidad en la atención y el servicio del turismo para Yucatán.

Dirigido a: gerentes, jefes de departamento y ejecutivos con personal a su cargo..

Duración: 10 hrs

TEMAS:

Módulo 1. ***“CALIDAD Y MEJORA CONTINUA”***

- 1.1. ¿Qué es? y ¿Por qué es necesaria?
- 1.2. ¿Cómo se aplica? y ¿Qué implica su implementación?
- 1.3. Obstáculos para la implementación de la mejora continua
- 1.4. Limitaciones para la mejora continua

Módulo 2. ***“HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA MC”***

- 2.1 Procesos y técnicas de la Normalización
- 2.2 Programa de las 5'S
- 2.3 Programa DRW
- 2.4 Programa de los 7 hábitos efectivos

Módulo 3. ***“INDICADORES DE CALIDAD”***

- 3.1 Definición de indicadores de calidad
- 3.2 Ventajas de los indicadores
- 3.3 Pasos para realizar un indicador de calidad
- 3.4 Calidad total empresarial

Módulo 4. ***“HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN”***

- 4.1 Encuesta
- 4.2 Lista de cotejo
- 4.3 Flujograma
- 4.4 Guía de observación

Fecha: 12 y 13 de marzo.

Horario: 09:00 a 14:00 hrs.

Sede: CANACO SERVYTUR