

Gestión basada en la Calidad

A cargo del Lic. Tomás Chahín

Destinatarios:

Personal a cargo de la conducción o supervisión de empresas, sectores o procesos y para quienes se están preparando para ocupar dichos puestos en empresas hoteleras y gastronómicas.

OBJETIVOS:

- Brindar los conocimientos fundamentales para administrar una empresa orientada hacia la calidad e implementar sistemas de gestión que le sirvan de sustento para el aseguramiento de la calidad y la mejora continua.
- Formar capacitadores y facilitadores capaces de transmitir los valores de la calidad y sus herramientas para la implementación.

CONTENIDOS:

- ✓ Gestión de la Calidad: Visión hacia los clientes, Visión de Procesos, Conceptos básicos.
- ✓ Características de los servicios, Diagnóstico de calidad en los servicios de hotelería y gastronomía.
- ✓ El sistema de la calidad de los servicios, Elementos del sistema de la calidad de los servicios.
- ✓ Características de la calidad en algunos servicios: Evaluación de la calidad, Indicadores de gestión, Costos de la No Calidad.
- ✓ Normas y sistemas de calidad aplicables, Normas ISO 9001, IRAM 42200 y otras.

MODALIDAD:

Aula taller donde el participante interactuará con el disertante libremente, estudiará casos reales y actuales, y también resolverá las diversas actividades individuales y grupales que le permitirán tomar contacto directo con las herramientas propuestas.

Destinatarios:

Personal a cargo de la conducción o supervisión de empresas, sectores o procesos y para quienes se están preparando para ocupar dichos puestos en empresas hoteleras y gastronómicas.

INFORMACIÓN GENERAL:

FECHA Y HORARIO:

Se realizará los días miércoles de 19 a 21 hs, del 15/6 al 6/7, con una duración total de 8 hs.

LUGAR:

Instituto Torrealta. Sánchez de Bustamante 1220. CABA

ARANCELES:

\$ 490 + IVA por participante.

Bonificación por inscripción anticipada y por más de un participante del mismo establecimiento.

Presentación del Expositor:

Lic. Tomás Chahin

Licenciado en Administración - UBA. Posgrado en Gestión de la Calidad – USAL.

Consultor en sistemas de gestión y Management.

Profesor Adjunto de Sistemas Administrativos y Calidad y Productividad en UBA. Profesor de Dirección Estratégica en UNQuilmes. Profesor del posgrado "Administración de Organizaciones Financieras" – UBA/AMBA. Profesor de la maestría en "Gestión Empresarial" – UNLPAM. Profesor de Dirección y Organización en la Escuela Superior de Guerra Conjunta. Profesor de los programas de capacitación de Arizmendi. Ex Profesor del Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómica.

Examinador del Premio Nacional a la Calidad. Auditor Líder de Normas ISO 9000. Titular del Comité de Prevención de Fraude Corporativo del IRAM.

Expositor en Congresos, Seminarios y Conferencias sobre la especialidad. Autor de publicaciones y trabajos de investigación referidos a Administración, Reingeniería, Calidad Total y Normas ISO 9000; entre otros.