ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Estándares de Calidad y Auditoría Interna del Servicio en Establecimientos Hoteleros

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Estándares de Calidad y Auditoría Interna del Servicio en Establecimientos Hoteleros de ICUFOR y adquiere una visión integral sobre la gestión de la excelencia en el sector de la hospitalidad. En un mercado donde la experiencia del huésped marca la diferencia competitiva, dominar los sistemas de calidad y las técnicas de auditoría interna se convierte en un valor diferencial imprescindible para cualquier profesional del ámbito hotelero.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la gestión de la calidad en el sector hotelero, analizando su evolución histórica, sus marcos conceptuales y los modelos teóricos de evaluación del servicio.

Definir estándares operativos de servicio para las distintas áreas del establecimiento hotelero, elaborando manuales de procedimientos, protocolos de actuación y sistemas de control documental.

Diseñar programas de auditoría interna del servicio hotelero, desarrollando listas de verificación, escalas de evaluación y registros de observación adaptados a cada área operativa.

Elaborar informes de auditoría interna y planes de acción correctiva y preventiva, utilizando herramientas de análisis causal como el diagrama de Ishikawa, los cinco porqués y el análisis de Pareto.

Identificar el marco normativo, las certificaciones y los sistemas de referencia en calidad hotelera, diferenciando la normativa internacional, la sectorial y los sellos de reconocimiento aplicables al ámbito de la hospitalidad.

Dominar las técnicas e instrumentos de medición de la satisfacción y la experiencia del cliente hotelero, aplicando herramientas como el *customer journey mapping*, sistemas CRM y analítica de datos.

Saber llevar a cabo las fases operativas de la auditoría interna, ejecutando técnicas de observación directa, entrevista al personal y análisis documental para la identificación y clasificación de no conformidades.

Implementar el ciclo de mejora continua en la gestión del servicio hotelero, incorporando estrategias de formación, *benchmarking*, innovación tecnológica y sostenibilidad orientadas a la excelencia sostenida del establecimiento.

Temario

01 Fundamentos de la gestión de la calidad en el sector hotelero

1.1. Evolución histórica del concepto de calidad aplicado a la industria hotelera
1.2. Marco conceptual de la calidad del servicio en establecimientos de alojamiento
1.3. Cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio hotelero
1.4. Marco normativo, certificaciones y sistemas de referencia en calidad hotelera
1.5. Gestión por procesos e indicadores de calidad en el establecimiento hotelero

Temario

02 Estándares de calidad del servicio en las áreas operativas del establecimiento hotelero

2.1. Diseño y documentación de estándares operativos de servicio
2.2. Estándares de calidad en el departamento de recepción y atención al cliente
2.3. Estándares de calidad en el departamento de pisos y áreas comunes
2.4. Estándares de calidad en restauración y servicio de alimentos y bebidas
2.5. Estándares de calidad en áreas complementarias, servicios auxiliares y proveedores externos
2.6. Gestión integral de la experiencia del cliente y personalización del servicio
2.7. Medición y evaluación de la satisfacción del cliente hotelero

Temario

03 Auditoría interna del servicio hotelero: planificación, ejecución y herramientas

3.1. Fundamentos y tipología de la auditoría interna en establecimientos hoteleros
3.2. Planificación estratégica del programa de auditoría interna
3.3. Diseño de herramientas e instrumentos de auditoría del servicio
3.4. Ejecución sistemática de la auditoría interna del servicio hotelero
3.5. Elaboración del informe de auditoría y comunicación efectiva de resultados
3.6. Competencias y perfil profesional del auditor interno de calidad hotelera

04 Mejora continua y planes de acción derivados de los resultados de la auditoría interna

4.1. El ciclo de mejora continua (PDCA) aplicado a la gestión del servicio hotelero
4.2. Diseño e implementación de planes de acción correctiva y preventiva
4.3. Formación, comunicación interna y benchmarking como palancas estratégicas de mejora
4.4. Evaluación de la madurez del sistema de calidad y perspectivas de futuro

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

