



GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIOS EN LA AVIACION

// ADMINISTRACION

DURACIÓN: 20H

Duración 3 días

Ubicación en nuestro centro de formación o en la ubicación del cliente

Métodos y pedagogía Casos prácticos, Video proyector, computadoras

OBJETIVO DEL CURSO

- Manejar la calidad con un enfoque sistémico, basada en procesos
- Desarrollar una cultura de calidad para aumentar la satisfacción del cliente
- Entender los procesos fundamentales de un sistema de calidad y su implementación
- Aprender sobre la relación entre la ISO 9001: 2000 y las normas de la FAA y la JAA
- Comparar prácticas recomendables de calidad y servicio en la aviación
- Reducir sus costos sustancialmente

CONTENIDO DEL CURSO

- Modelo para la administración de calidad y servicio al cliente
- Cultura y principios de calidad
- Orientación en el proceso
- El modelo ISO 9001: 2000 y las normas de calidad como herramientas
- Costos de la calidad y eficiencia del proceso
- Políticas de calidad y de servicio
- Normas de aseguramiento de calidad de la JAA y FAA
- Estándares del servicio al cliente
- Auditorías de gestión de calidad y de servicio
- Organización para la gerencia de calidad
- Integración de otros estándares a un sistema de gestión de calidad

GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIOS EN LA AVIACION
// ADMINISTRACION