



CURSO CALIDAD DE SERVICIO

✓ Presentación

El curso pretende dar a los alumnos una visión general sobre la problemática de la calidad de servicio en las empresas turísticas.

Más específicamente se pretende:

- Clarificar el concepto de calidad de servicio
- Destacar la importancia que dentro del sector turístico tiene la calidad de servicio como cuestión estratégica
- Elaborar instrumentos de medida de la calidad de servicio
- Dar a conocer sistemas estándares de gestión de la calidad (ISO e ICTE)

✓ Datos del curso

- **Duración:** equivalente a 45 horas presenciales (3 meses)
- **Modalidad:** A distancia, asistida mediante tutorías directas con el profesor.
- **Servicios:** Acceso a contenidos y actividades de evaluación y autoevaluación, acceso y participación en foros temáticos y chats on line con el tutor del curso.
- **Idioma del curso:** castellano
- **Precio:** 250 euros

✓ Temario

1. Introducción
2. Servicio y calidad de servicio
3. Medida de la calidad de servicio
4. El cuestionario de satisfacción
5. Análisis de la medida de la satisfacción del cliente. Planes de mejora
6. Otros métodos para medir la calidad de servicio. Indicadores de calidad
7. Sistema de Calidad Turística Española