



## CURS QUALITAT DE SERVEI

### Presentació

El curs pretén donar als alumnes una visió general sobre la problemàtica de la qualitat de servei en les empreses turístiques.

Més específicament es pretén:

- Clarificar el concepte de qualitat de servei
- Destacar la importància que dins del sector turístic té la qualitat dels serveis com a qüestió estratègica
- Elaborar instruments de mesura de la qualitat del servei
- Donar a conèixer sistemes estàndard de gestió de la qualitat (ISO i ICTE)

### Dades del curs

- **Durada:** equivalent a 45 hores presencials (3 mesos)
- **Modalitat:** A distància, assistida mitjançant tutories directes amb el/la professor/a.
- **Serveis:** Accés a continguts i activitats d'avaluació i autoavaluació, accés i participació en fòrums temàtics i xats on line amb el tutor del curs.
- **Idioma:** català
- **Preu:** 250 euros



 **Temari**

**1. Introducció**

- 1.1. Història de la qualitat
- 1.2. Glossari de conceptes
- 1.3. Alguna cosa amb la que pensar

**2. Servei i qualitat de servei**

- 2.1. Introducció
- 2.2. Definició de qualitat de servei
- 2.3. Factors que influeixen en la percepció de la qualitat d'un servei

**3. Mesura de la qualitat de servei**

- 3.1. Què sabem de la satisfacció dels clients
- 3.2. Detecció i identificació de les necessitats i expectatives dels clients

**4. El qüestionari de satisfacció**

- 4.1. Estructura
- 4.2. Escales de mesura
- 4.3. Moment i freqüència de l'enquesta
- 4.4. Mètode de distribució de l'enquesta
- 4.5. Com augmentar la cooperació del client amb l'enquesta
- 4.6. Preveure mecanismes de recuperació de clients insatisfets

**5. Anàlisi de la mesura de la satisfacció del client. Plans de millora**

- 5.1. Objectiu de l'anàlisi de la informació
- 5.2. La "base de clients segurs"
- 5.3. Comportament de cada variable o atribut
- 5.4. Importància de cada atribut
- 5.5. Disseny d'un pla d'acció

**6. Altres mètodes per mesurar la qualitat de servei. Indicadors de qualitat**

- 6.1. Sistema d'indicadors de qualitat
- 6.2. Tipus d'indicadors de qualitat
- 6.3. Selecció d'indicadors
- 6.4. Seguiment i anàlisi dels resultats dels indicadors

**7. Sistema de Qualitat Turística Espanyola**

- 7.1. Antecedents
- 7.2. La marca
- 7.3. Normes de qualitat de l'ICTE