

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo

Duración: 10h

Modalidad: Online

Objetivo

- Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas. Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos del área de alojamiento, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

Contenido

1. Procesos de Producción y Servicio.
2. Supervisión y medida del proceso y producto o servicio.
3. Gestión de los datos.
4. Evaluación de los resultados.