Gestión de la calidad de los servicios turísticos y atención al cliente

Curso Académico: (2018 / 2019) **Fecha de revisión: 03-06-2018**

Departamento asignado a la asignatura: Departamento de Economía de la Empresa

Coordinador/a: MONTES SANCHO, MARIA JOSE

Tipo: Obligatoria Créditos ECTS : 6.0

Curso : 3 Cuatrimestre : 2

OBJETIVOS

En este apartado se presentan las competencias asociadas a la asignatura:

CG1: Poseer y comprender los conocimientos fundamentales de las materias relacionadas con el turismo desde las diferentes disciplinas científicas, de su evolución epistemológica y de la relación de cada una con las otras disciplinas científicas que lo tratan, partiendo de los conocimientos adquiridos en la educación secundaria y hasta un nivel que garantice el conocimiento de la vanguardia en el estudio de las actividades turísticas.
CE9: Conocer y saber aplicar los modelos y técnicas asociados a la Economía y a la Dirección y Administración de Empresas turísticas y las diferentes disciplinas integradas.
CE13: Aprender a recopilar, procesar, analizar e interpretar la información y hacer frente a cuestiones turísticas a través del conocimiento de las peculiaridades del mercado turístico (nacional o internacional) al que se dirija la actividad, gestionando adecuadamente los recursos y usando las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para implementar las prácticas con calidad y de manera sostenible.
CE15: Ser capaz de diseñar productos, servicios y actividades turísticas, y hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación para el diseño y análisis de productos y procesos turísticos, e implementarlos con calidad, poniendo en marcha políticas de mejora continua y de recursos humanos que aseguren la satisfacción del usuario y una buena atención al cliente con respeto al medioambiente, haciendo uso para ello de las tecnologías más adecuadas.

Los resultados de aprendizaje son los siguientes:

RA1: Haber adquirido conocimientos avanzados y demostrado una comprensión de los aspectos teóricos y prácticos y de la metodología de trabajo en las diferentes disciplinas de estudio en el ámbito turístico con una profundidad que llegue hasta la vanguardia del conocimiento
RA2: Aplicar los conocimientos adquiridos, la comprensión de estos y sus capacidades a la resolución de problemas complejos y/o especializados en el ámbito profesional
RA4: Ser capaces de desenvolverse en situaciones complejas o que requieran el desarrollo de nuevas soluciones tanto en el ámbito académico como laboral o profesional dentro de su campo de estudio;

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

1. Conceptos básicos de calidad
2. Modelos de gestión de la calidad
3. Herramientas de gestión de la calidad
4. Las 3P en servicios turísticos

ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Las competencias de conocimiento, las capacidades y las actitudes serán adquiridas por los alumnos a través de lecciones magistrales, clases prácticas de resolución de ejercicios durante las horas de clase, así como por la realización por parte del alumno de ejercicios prácticos y actividades a entregar.

Las lecciones magistrales y las clases prácticas de problemas tienen como objetivo que los estudiantes aprendan los conocimientos y las técnicas necesarias para desarrollar las entregas grupales e individuales programadas.
Los ejercicios a entregar se desarrollarán tanto de forma individual, como en grupo y entregarán en la fecha fijada en el cronograma.
Las actividades tuteladas se desarrollarán en grupo y se entregarán en la fecha fijada en el cronograma.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación será el siguiente:

- El examen final tendrá como objetivo comprobar el grado en el que las competencias de conocimiento y adaptación a las situaciones nuevas han sido adquiridas por el alumno y supondrá el 40% de la nota final.
- Los ejercicios prácticos, las actividades tuteladas y las evaluaciones realizadas durante el curso supondrán el 60% de la nota final.

Se exigirá una nota mínima de 4 puntos en el examen de la convocatoria ordinaria para sumar la nota correspondiente a la evaluación continua.

Peso porcentual del Examen Final:	40
Peso porcentual del resto de la evaluación:	60

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Alonso Almedia, M; Barcos Redín, I. & Martín Castilla, J.I. Gestión de la Calidad de los procesos turísticos, Sintesis, 2006
- Tarí Guilló, JJ; Molina Azorín, JF; Pereira Moliner, J Gestión de la calidad en el turismo, Sintesis, 2017