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

Curso Académico: (2020 / 2021) **Fecha de revisión: 09-07-2020**

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
5. El servicio al cliente en el sector turístico
6. Comunicación eficaz

ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Las competencias de conocimiento y actitudes serán adquiridas por los alumnos a través de lecciones magistrales, la realización por parte del alumno de actividades tuteladas y de ejercicios prácticos a entregar.
En las lecciones magistrales se revisarán los conceptos básicos de la materia. Las destrezas serán trabajadas a través del trabajo individual y del trabajo en equipo.

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

- Kotler, P., Bowen, J.T., & Makens, J.C. Marketing para turismo, Pearson, 2018
- Tarí Guilló, JJ; Molina Azorín, JF; Pereira Moliner, J Gestión de la calidad en el turismo, Sintesis, 2017