

Curso Académico: (2023 / 2024)

Fecha de revisión: 19-04-2023

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

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, Síntesis, 2017