CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE
GUÍA DOCENTE CURSO 2014-15

Titulación:	Grado en Turismo				**207G**
Asignatura:	Calidad y atención al cliente				**511**
Materia:	Dirección y gestión de empresas y servicios turísticos				
Módulo:	Avanzado				
Carácter:	Optativa	**Curso:**	4	**Duración:**	Semestral
Créditos ECTS:	6,00	**Horas presenciales:**	60,00	**Horas estimadas de trabajo autónomo:**	90,00

Idiomas en que se imparte la asignatura:	Español
Idiomas del material de lectura o audiovisual:	Español

DEPARTAMENTOS RESPONSABLES DE LA DOCENCIA

ECONOMÍA Y EMPRESA			**R104**
Dirección:	C/ La Cigüeña, 60	**Código postal:**	26004
Localidad:	Logroño	**Provincia:**	La Rioja
Teléfono:	941299382 **Fax:** 941299393	**Correo electrónico:**	

PROFESORADO PREVISTO

Profesor:	González Menorca, María Leonor	**Responsable de la asignatura**	
Teléfono:	941299394	**Correo electrónico:**	leonor.gonzalez@unirioja.es
Despacho:	108	**Edificio:** EDIFICIO QUINTILIANO	**Tutorías:** Consultar

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS

Gestión de la calidad proporciona formación sobre las bases, técnicas y humanas, que deben tener las organizaciones turísticas para gestionar la calidad y sus repercusiones organizativas. Los descriptores que delimitan el contenido de esta asignatura son los siguientes:
• Concepto de gestión de la calidad en las organizaciones turísticas.
• Modelos y sistemas de gestión de la calidad aplicados en las organizaciones turísticas.
• Gestión de procesos.
• Repercusiones organizativas de la calidad.
• Herramientas de la calidad.
• Gestión de la calidad y resultados empresariales

REQUISITOS PREVIOS DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS PARA PODER CURSAR CON ÉXITO LA ASIGNATURA

Ninguno especificado.

CONTEXTO

COMPETENCIAS

Competencias generales
CGIT1. Capacidad de análisis y síntesis
CGIT2. Capacidad de organización y planificación
CGIT3. Capacidad para comunicarse de forma oral y escrita en lengua nativa
CGIT5. Capacidad de gestión de la información
CGIT6. Capacidad de resolución de problemas
CGIT7. Capacidad para la toma de decisiones
CGIP1. Capacidad de trabajo en equipos disciplinares y multidisciplinares
CGIP3. Habilidades en las relaciones interpersonales
CGIP6. Compromiso ético
CGS1. Capacidad de aprendizaje autónomo
CGS3. Creatividad
CGS6. Motivación por la calidad

Competencias específicas

CE17. Comprensión de la relevancia de la orientación de servicio al cliente para el sector turístico

CEMDGEST6. Capacidad para la gestión de la calidad en empresas e instituciones del sector turístico.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Conocimientos disciplinares
Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.
Conocer las diferentes técnicas de comunicación externa.
Conocimientos profesionales
Anticiparse a las expectativas del cliente.
Desarrollo de la política de comunicación de la empresa con el cliente

TEMARIO

Tema 1: Calidad: concepto, evolución y enfoques
Tema 2: Del aseguramiento a la excelencia en organizaciones turísticas
Tema 3: Autoregulación de la calidad en organizaciones turísticas
Tema 4: Herramientas de la calidad
Tema 5: Gestión de la caldiad por procesos
Tema 6: Factores organizativos: influencia en la calidad turística
Tema 7: Herramientas para la mejora
Tema 8: Integración del turista en la mejora

BIBLIOGRAFÍA

Tipo:	Título
Básica	Calidad en Organizaciones Turísticas/ autores: Leonor González, Carlos González, Emma Juaneda, Jorge Pelegrin, Madrid : Paraninfo, [2013]
Complementaria	Gestión de la calidad y diseño de organizaciones : teoría y estudio de casos / María D. Moreno-Luzón, Fernando J. Peris Bonet, Tomás González Cruz-- Madrid [etc.] : Prentice Hall, [2000]
Complementaria	Gestión de la calidad y gestión medioambiental : fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones / Enrique Claver Cortés, José Francisco Molina Azorín , Juan José Tarí Guilló-- 3ª ed-- Madrid : Pirámide, [2011]
Complementaria	Gestión de la calidad, mejora continua y sistemas de gestión : teoría y práctica / Juan Velasco Sánchez-- 2ª ed-- Madrid : Pirámide, [2010]
Complementaria	Gestión integral de la calidad : implantación, control y certificación / Lluis Cuatrecasas- Barcelona : Profit, 2010
Complementaria	Gestión por procesos / José Antonio Pérez Fernández de Velasco-- 3ª ed. rev. y act.-- Madrid : Esic, 2009
Complementaria	Introducción a la calidad : aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad / [autores, José María Álvarez Ibarrola, Ignacio Álvarez Gallego y Javier Bullón Caro]-- Vigo : Ideaspropias, cop. 2006
Complementaria	La gestión de procesos en las organizaciones / Enric Brull Alabart-- Tarragona : Arola, 2011
Recursos en Internet	

METODOLOGÍA

Modalidades organizativas

Clases teóricas
Seminarios y talleres
Clases prácticas

Métodos de enseñanza

Método expositivo - Lección magistral
Estudio de casos
Resolución de ejercicios y problemas

ORGANIZACIÓN

Actividades presenciales	Tamaño de grupo	Horas
Clases teóricas	Grande	40,00

Clases prácticas de aula	Reducido	20,00
Total de horas presenciales		60,00

Trabajo autónomo del estudiante	Horas
- Estudio autónomo individual o en grupo.	30,00
- Preparación en grupo de trabajos, presentaciones (orales, debates, ...), actividades en biblioteca o similar	40,00
- Resolución individual de ejercicios, cuestiones u otros trabajos, actividades en biblioteca o similar.	20,00
Total de horas de trabajo autónomo	90,00
Total de horas	150,00

EVALUACIÓN

Sistemas de evaluación	Recuperable	No Recup.
Pruebas escritas	30%	
Trabajos y proyectos		60%
Pruebas orales		10%
Total	100%	

Comentarios

Para los estudiantes a tiempo parcial (reconocidos como tales por la Universidad), las actividades de evaluación no recuperable podrán ser sustituidas por otras, a especificar en cada caso. Esta posibilidad se habilitará siempre y cuando la causa que le impida la realización de la actividad de evaluación programada sea la que ha llevado al reconocimiento de la dedicación a tiempo parcial.

Criterios críticos para superar la asignatura