

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Calidad y Atención al Cliente
Titulación	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales
Curso	
ECTS	3
Carácter	Obligatoria
Idioma/s	Español / Inglés
Modalidad	Online
Semestre	Segundo semestre
Curso académico	23/24
Docente coordinador	José Manuel Cabello
Docente	Alejandro Sepúlveda

2. PRESENTACIÓN

Lejos de ser de las muchas modas pasajeras para la administración de empresas, la gestión de calidad es una filosofía empresarial que se ha implantado firmemente en el seno de todo tipo de organizaciones del mundo entero. No en vano, más de medio siglo después de su nacimiento en Japón allá por los años cincuenta del siglo XX, el movimiento de la calidad sigue suscitando gran interés y resulta especialmente de vital importancia en el sector hotelero.

En la presente asignatura comenzaremos explorando el concepto de calidad desde diferentes ángulos, la filosofía de su gestión y sus principios. Teniendo en cuenta el enfoque en los servicios de la asignatura continuaremos con las particularidades de la calidad en los servicios como clave de una adecuada atención al cliente presentando el modelo SERVQUAL. La gestión de la relación con el cliente, así como la experiencia del cliente como base para la construcción del servicio resultan claves para entender el concepto del marketing emocional y la atención al cliente.

En la última parte de la asignatura conoceremos las certificaciones más relevantes para el sector hotelero en materia de calidad como son las normas ISO, las certificaciones de calidad y gestión medioambiental, la Q de Calidad Turística (como modelo nacional) y el modelo EFQM.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB3: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB4: Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB5: Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Competencias transversales:

- CT01: Valores éticos: Capacidad para pensar y actuar según principios universales basados en el valor de la persona que se dirigen a su pleno desarrollo y que conlleva el compromiso con determinados valores sociales
- CT08. Espíritu emprendedor: Capacidad para asumir y llevar a cabo actividades que generan nuevas oportunidades, anticipan problemas o suponen mejoras.
- CT09. Mentalidad global: Ser capaz de mostrar interés y comprender otros estándares y culturas, reconocer las propias predisposiciones y trabajar con efectividad en una comunidad global.

Competencias específicas:

- CE01 Capacidad para desarrollar estrategias de gestión hotelera competitivas e innovadoras a partir de la búsqueda y análisis de información de fuentes fiables en el ámbito de la dirección y gestión hotelera.
- CE02 Capacidad para coordinar la planificación y la gestión de las relaciones entre los distintos departamentos de las empresas turísticas
- CE3. Capacidad para diseñar e implementar procesos estratégicos de cambio, que incluyan planes de seguimiento y evaluación de resultados, y permitan establecer planes de mejora en empresas del sector hotelero.
- CE4 - Capacidad para implantar un sistema de garantía de calidad y aplicar principios de responsabilidad social en la empresa, atendiendo particularmente a la gestión de los sistemas de calidad medioambiental, orientado al cumplimiento de la legalidad vigente y como fuente de oportunidades, para el refuerzo de la imagen y el proceso productivo en la empresa del sector hotelero. (ISO 14001, EMAS).
- CE8 - Capacidad para diseñar, implantar, evaluar y construir los respectivos planes de mejora de acuerdo con distintos modelos de servicio y atención al cliente en el ámbito de las operaciones hoteleras.

Resultados de aprendizaje:

El estudiante será capaz de:

- RA1: Conocer sistemas modernos de calidad hotelera y su importancia en el planteamiento estratégico de la empresa.
- RA2: Implementar sistemas de garantía de calidad orientados a la obtención de certificaciones de calidad en el ámbito hotelero

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB3, CB4, CB5, CT1, CT8, CT9, CE1, CE2, CE3, CE4, CE8	RA1: Conocer sistemas modernos de calidad hotelera y su importancia en el planteamiento estratégico de la empresa.
CB3, CB4, CB5, CT1, CT8, CT9, CE1, CE2, CE3, CE4, CE8	RA2: Implementar sistemas de garantía de calidad orientados a la obtención de certificaciones de calidad en el ámbito hotelero.

4. CONTENIDOS

La materia está organizada en Unidades de Aprendizaje (U.A.) y, cada uno de ellos, a su vez, contiene una cantidad variable de temas. Además, el conjunto de los objetivos que se plantearon globalmente para la asignatura se vincula específicamente con el desarrollo de cada unidad:

Unidad 1. Introducción al concepto de Calidad

- Tema 1. Introducción al concepto de Calidad
- Tema 2. La filosofía de la gestión de la calidad y sus principios
- Tema 3. Calidad en el servicio: el modelo SERVQUAL
- Tema 4. La calidad del servicio como clave de una adecuada atención al cliente

Unidad 2. La calidad y el servicio al cliente

- Tema 1. La gestión de la relación con el cliente
- Tema 2. La experiencia del cliente como base para la construcción del servicio
- Tema 3. El servicio al cliente a través de las TICs
- Tema 4. Marketing emocional y atención al cliente

Unidad 3. Las certificaciones de calidad en el sector hotelero

- Tema 1. Normas ISO
- Tema 2. Calidad y gestión medioambiental
- Tema 3. Q de Calidad Turística
- Tema 4. EFQM

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Proyectos
- Clase magistral / web conference

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Seminario virtual	4 h
Lectura y consulta de temas y otros recursos	14 h
Actividades de aplicación individuales	13 h
Actividades de aplicación colaborativas	10 h
Caso, problema o proyecto	3 h
Tutorías virtuales	6 h
Estudio autónomo	25 h
TOTAL	75 h

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación de conocimiento	40.0
Observación del desempeño	10.0
Caso/Problema	30.0
Informes y escritos	20.0

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Informe individual	26/5/23
Caso / Problema	5/6/23
Observación del desempeño	5/6/23
Prueba de evaluación	5/6/23

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura se encuentra reseñada al final de cada tema, donde se indican los textos de referencia, así como links de interés.

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.

CÓMO COMUNICARTE CON TU DOCENTE

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros y compañeras puedan leerla.

¡Es posible que alguien tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al docente puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por estudiantes y docentes, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En este apartado se indica el cronograma de actividades formativas, así como las fechas de entrega de las actividades evaluables de la asignatura:

Actividad evaluable	Criterios de evaluación	Peso (%)
1 Pruebas de conocimiento.	<p>El alumno demuestra la adquisición de conocimientos teóricos mediante pruebas objetivas.</p> <p>Comprende la situación que debe resolver en las preguntas prácticas.</p> <p>Aplica los conocimientos teóricos a una situación práctica.</p>	40%
2. Observación del desempeño	<p>El alumno participa de manera constante y hace aportaciones de valor tanto en las actividades de foro como en el aula.</p> <p>Comprende los conceptos de la materia y sabe aplicarlos en los supuestos trabajados de tal manera que facilita el recuerdo futuro de los mismos y su transferencia a otras situaciones.</p>	10%
3. Caso problema	<p>El alumno se desarrolla y desempeña en trabajo en equipo (colaborativo) e individual compartido (cooperativo).</p> <p>Comprende los conceptos de la materia y sabe aplicarlos en los supuestos trabajados de tal manera que facilita el recuerdo futuro de los mismos y su transferencia a otras situaciones.</p> <p>Simula una situación real y sabe aplicar lo aprendido, facilitando la transferencia de conocimientos a otras situaciones.</p>	30%

4. Presentación de informes	El alumno se desarrolla y desempeña en trabajo individual, dando muestras de comprender los conceptos de la materia, así como saber aplicarlos en los supuestos trabajados de tal manera que facilita el recuerdo futuro de los mismos y su transferencia a otras situaciones.	20 %
-----------------------------	--	------

Este cronograma podrá sufrir modificaciones que serán notificadas al estudiante en tiempo y forma.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividad 1. Análisis de un servicio real ofrecido por un hotel

Actividad 2. Caso: Auditoría de un servicio en clave de experiencia

Actividad 3. Prueba de conocimiento

Actividad 4: Foro de debate

...

Actividad evaluable	Criterios de evaluación
Actividad 1: (individual) Caso: Análisis de un servicio real proporcionado por un hotel	Esta actividad tiene por objeto que los estudiantes entiendan y se familiaricen con el concepto de calidad y las dimensiones de la calidad. El estudiante tiene que basarse en una experiencia del pasado en relación con una estancia en un establecimiento hotelero. El estudiante tendrá que aplicar los conceptos de calidad, ver si el servicio ofertado cumplía con unos buenos estándares de calidad. También debe aplicar todas las dimensiones (del servicio en este caso) y hablar sobre ellas. También tendrá que buscar si el hotel donde se hospedó tiene alguna certificación de calidad. Es necesario incluir el análisis de la atención y del servicio al cliente teniendo en cuenta las distinciones de la unidad 1 del módulo 4.

	<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Familiarizarse con el concepto de calidad. • Conocer y aplicar el estudio de las dimensiones de la calidad vistos en la unidad. • Analice si el servicio cumple sus requisitos de calidad. • Investigar sobre si el hotel cuenta con algún certificado de calidad.
<p>Prueba de conocimiento. Actividad 2 (grupal): Auditoria de un servicio en clave de experiencia</p>	<p>En la unidad 2 se analizan la experiencia del cliente y el marketing emocional y en esta actividad es necesario encontrar un ejemplo dentro del sector hotelero que os parezca particularmente exitoso y justificarlo a partir de un análisis utilizando las herramientas puestas en valor en esta unidad.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la teoría aprendida en la unidad 2 • Auditar un servicio en clave de experiencia • Aprender a desmontar las pistas que componen una experiencia • Dibujar un mapa de servicio en el que se reflejen evidencias físicas y partes visible e invisible del servicio

RÚBRICAS DE LAS ACTIVIDADES EVALUABLES

Indicadores	Nivel de rendimiento				
	Nivel I. Inadecuado [0-3]	Nivel II. Necesita mejorar [4]	Nivel III. Aceptable [5-6]	Nivel IV. Buen trabajo [7-8]	Nivel III. Excelente [9-10]
Presentación y aspectos formales. Ponderación 25%	Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos no son adecuados.	Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos deben ser mejorados.	La presentación resulta adecuada, aunque es susceptible de mejora en la estructura de la misma.	La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante respetuosa con la gramática.	La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante completamente respetuosa con la gramática.

Contenido. Ponderación 75%	El contenido de la actividad no se ajusta en absoluto a lo requerido. Demuestra una nula comprensión del problema y falta absoluta de trabajo sobre el tema.	El contenido de la actividad no se ajusta adecuadamente a lo requerido. Demuestra fallos en la comprensión del problema y un trabajo insuficiente sobre el tema.	El contenido de la actividad se adapta de forma aceptable a lo solicitado, aunque falta algún requerimiento que se solicitaba en la actividad.	El contenido de la actividad se adapta a lo solicitado. Casi todos los requerimientos de la actividad se han llevado a cabo y se evidencia un trabajo de calidad sobre el tema.	El contenido de la actividad es exactamente lo solicitado. No falta ninguno de los elementos requeridos y demuestra un trabajo excelente.
-----------------------------------	---	---	--	---	---

REGLAMENTO PLAGIO

Atendiendo al Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad Europea:

- El plagio, en todo o en parte, de obras intelectuales de cualquier tipo se considera falta muy grave.
- Las faltas muy graves relativas a plagios y al uso de medios fraudulentos para superar las pruebas de evaluación, tendrán como consecuencia la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como el reflejo de la falta y su motivo, en el expediente académico.