



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Codi- Assignatura	064436 – Gestió de Clients i Relacions Públiques		
Curs	4º	Crèdits	3 cr ECTS
Hores presencials	30 hores	Hores de treball autònom	45 hores
Bloc Temàtic	Màrqueting i Comercialització	Tipus assignatura	Assignatura Optativa

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ASSIGNATURA

La figura del relacions públiques és necessària en qualsevol empresa que tingui entre els seus objectius fonamentals millorar la comunicació i promoure la seva imatge. Una gestió adequada de les relacions públiques i el coneixement de les eines bàsiques de comunicació i gestió, contribueix en gran mesura a la satisfacció dels clients.

L'oferta de serveis de qualitat en l'àmbit turístic, i en concret en l'àmbit hotelier, s'ha convertit en un dels principals recursos de les organitzacions per a diferenciar-se de la seva competència. En concret, l'atenció i el servei al client es considera un aspecte clau per a potenciar la qualitat del servei i una eina bàsica per estrènyer i desenvolupar relacions amb aquests. Les relacions públiques ajuden a les empreses del sector a atreure clients, crear expectatives sobre el producte i servei turístic, així com a millorar la imatge de les empreses en el mercat.

Durant el desenvolupament de l'assignatura es pretén treballar les dues disciplines de forma convergent, per capacitar als alumnes en la gestió estratègica de missatges corporatius i institucionals en funció del públic i del context, complint sempre amb les formes idònies en cada ocasió. El programa està dissenyat per procurar als estudiants els coneixements teòrics i les tècniques específiques per exercir les funcions de relacions públiques i / o responsables d'atenció al client.

El contingut de l'assignatura "Gestió de Clients i Relacions Públiques" dona resposta a objectiu de proporcionar a l'estudiant coneixements relatius a l'atenció i gestió del client i les relacions públiques en els establiments hotelers, des de la perspectiva de l'orientació integral al client, i la gestió de la qualitat en serveis.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

CG02- Tenir visió de Negoci.

CG06- Orientar-se al client.

COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE09- Conèixer i utilitzar les tecnologies de la informació i els sistemes de gestió de la informació en turisme.

CE17- Entendre i implementar estàndards de qualitat a els processos del servei turístic.

METODOLOGIA D'APRENTATGE

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen una diversitat d'estratègies per tal de contribuir a desenvolupar les competències corresponents. Algunes de les activitats d'aprenentatge que es realitzaran són les següents:

- Classes expositives
- Estudis de casos
- Debats
- Exercicis pràctics
- Aprenentatge basat en problemes

SISTEMA D'AVUACIÓ

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

Avaluació Contínua: el procés d'ensenyament - aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

Avaluació Única: aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament - aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.