



Código-Asignatura	064436 – Gestión de Clientes y Relaciones Públicas		
Curso	4º	Créditos	3 cr ECTS
Horas presenciales	30 horas	Horas de trabajo autónomo	45 horas
Bloque temático	Marketing y Comercialización	Tipo asignatura	Asignatura Optativa

## BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

La figura del relaciones públicas es necesaria en cualquier empresa que tenga entre sus objetivos fundamentales mejorar la comunicación y promover su imagen. Una gestión adecuada de las relaciones públicas y el conocimiento de las herramientas básicas de comunicación y gestión, contribuye en gran medida a la satisfacción de los clientes.

La oferta de servicios de calidad en el ámbito turístico, y en concreto en el ámbito hotelero, se ha convertido en uno de los principales recursos de las organizaciones para diferenciarse de su competencia. En concreto, la atención y el servicio al cliente se considera un aspecto clave para potenciar la calidad del servicio y una herramienta básica para estrechar y desarrollar relaciones con éstos. Las relaciones públicas ayudan a las empresas del sector a atraer clientes, crear expectativas sobre el producto y servicio turístico, así como a mejorar la imagen de las empresas en el mercado.

Durante el desarrollo de la asignatura se pretende trabajar las dos disciplinas de forma convergente, para capacitar a los alumnos en la gestión estratégica de mensajes corporativos e institucionales en función del público y del contexto, cumpliendo siempre con las formas idóneas en cada ocasión. El programa está diseñado para procurar a los estudiantes los conocimientos teóricos y las técnicas específicas para ejercer las funciones de relaciones públicas y/o responsables de atención al cliente.

El contenido de la asignatura "Gestión de Clientes y Relaciones Públicas" da respuesta a fin de proporcionar al estudiante conocimientos relativos a la atención y gestión del cliente y las relaciones públicas en los establecimientos hoteleros, desde la perspectiva de la orientación integral al cliente y la gestión de la calidad en servicios.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## COMPETENCIAS GENÉRICAS

---

CG02- Tener visión de negocio.

CG06- Orientarse al cliente.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

---

CE09- Conocer y manejar las tecnologías de la información y los sistemas de gestión de la información en turismo.

CE17- Entender e implementar estándares de calidad en los procesos del servicio turístico.

## METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

---

Las metodologías de aprendizaje asociadas a esta asignatura contemplan una diversidad de estrategias para contribuir a desarrollar las competencias correspondientes. Algunas de las actividades de aprendizaje que se realizarán son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudios de casos
- Debates
- Ejercicios prácticos
- Aprendizaje basado en problemas

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

**Evaluación Continua:** el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

**Evaluación Única:** aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

# PLAN DOCENTE

*Curso 2020/21*