



Código -Asignatura	580011 – Gestión de experiencias		
Curso	1	Créditos	3 ECTS
Bloque Temático	Gestión del producto	Tipo de asignatura	Obligatoria
Horas presenciales	21 horas	Horas de trabajo autónomo	54 horas

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

Actualmente las empresas hoteleras y de restauración invierten considerable tiempo y dinero en el desarrollo de servicios; buscando nuevas vías para obtener una ventaja competitiva sostenible. Por otro lado, los clientes a los que se dirigen, y debido a la mayor disponibilidad de información existente en el mercado, son cada vez más expertos y exigentes. Por ello, la personalización del producto se perfila como un elemento clave para alcanzar la excelencia en el servicio y en consecuencia, optimizar la satisfacción del cliente final; generando fidelización a medio y largo plazo.

En este contexto, y con el fin de lograr una mayor diferenciación en el mercado, las empresas hoteleras han creado nuevas fórmulas que les permiten gestionar las experiencias del cliente. Actualmente, conceptos tales como la gestión del lujo, el diseño de servicios, las nuevas tecnologías y la innovación en el servicio se han convertido en parte fundamental de la estrategia empresarial de un número cada vez mayor de organizaciones hoteleras.

El objetivo de esta asignatura es transmitir al alumno los conocimientos básicos de los diversos sistemas de gestión en los que basar las decisiones empresariales en pro de una óptima gestión conjunta de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente interno y externo.

COMPETENCIAS BÁSICAS

CG7- Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.



COMPETENCIAS GENÉRICAS

CG1- Orientarse al negocio.

CG3- Empezar proyectos innovadores.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE8- Desarrollar las habilidades digitales necesarias para la gestión de la información en el ámbito de la dirección de empresas.

CONTENIDOS TEMÁTICOS

1. Gestión de experiencias. Análisis de la clientela y satisfacción de necesidades.
2. La experiencia del huésped como valor diferencial.
3. La gestión de la calidad en los establecimientos hoteleros y de restauración.

METODOLOGIA DE APRENDIZAJE

La metodología de aprendizaje está basada en exposiciones de conceptos teóricos vinculados a los diferentes modelos de calidad conocidos en la industria, se trabajarán dos casos prácticos empresariales donde el estudiante podrá vincular la teoría con la realidad del sector.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación es el proceso de valoración del grado de logro de los aprendizajes por parte del estudiante en relación a las competencias propias de esta asignatura.

En este sentido, el estudiante podrá optar por ser evaluado de forma continua durante el curso o mediante una evaluación única al final del periodo establecido.

Evaluación Continua: consiste en la valoración del proceso de enseñanza-aprendizaje a partir del seguimiento continuado durante el curso del trabajo que realiza el estudiante y de

los aprendizajes que incorpora. Para poder optar a ser evaluado en esta modalidad, hará falta asistir a un mínimo del 80% de las clases presenciales.



Evaluación Única: consiste en la valoración de este proceso al final del periodo establecido, para aquellos estudiantes que, por razones justificadas, no han podido asistir regularmente a las clases presenciales. Esta valoración se realiza a partir de las evidencias que esta asignatura tiene asignadas para dicha modalidad.

Sistemas de evaluación	Continua	Única
Trabajo realizado por el estudiante	60 %	40%
Prueba final escrita	40 %	60%

Proceso de revisión y re-evaluación

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

En el supuesto de que el estudiante no consiga lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación y poder presentar o realizar una nueva evidencia de evaluación, será imprescindible cumplir alguna de las siguientes condiciones:

Tener una calificación igual o superior a 5 de la media de las actividades llevadas a cabo a lo largo del semestre sin tener en cuenta las pruebas finales (sea evaluación continua o única) haberse presentado a la prueba final.

Tener una calificación mínima de “4” de nota final de la asignatura.

La máxima calificación en el caso de la reevaluación que se podrá obtener es un “5” de nota final de la asignatura.

FUENTES DE INFORMACIÓN BÁSICAS

VARIOS AUTORES. (2000). Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. AEC y Novotec Consultores.

UNE-EN-ISO 9000. (2000). Fundamentos y Vocabulario. AENOR.

UNE EN ISO 9001. (2000). Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. AENOR



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

PLAN DOCENTE

Máster en Dirección Hotelera y Restauración

UNE-EN-ISO 9004. (2000). Directrices para la Mejora del Desempeño. AENOR.

UNE-EN-ISO 14001. (2004). Sistemas de Gestión Medioambiental. AENOR.

FROMAN, B. (1995). El Manual de la calidad: referencia básica en un sistema de gestión de la calidad.

MUÑOZ GONZÁLEZ, P. (2000). La Calidad en las Empresas a través de la ISO 9000. Aspectos Teóricos de Implantación Real en las Empresas.

MORGAN, M; LUGOSI, P, & Ritchie, B. (2010). The Tourism and Leisure Experience. Chanel View Publications. Bristol. UK.

PUERTAS, X. (2007). Gestión del ocio en el ámbito turístico. Editorial Síntesis, Madrid.

TRIBE, J. (2010). Philosophical Issues in Tourism . Chanel View Publications. Bristol. UK.