



AULA DE LA EXPERIENCIA

AULA SEGURA

PROGRAMA ACADÉMICO ASIGNATURA

Curso académico 2020/21

TÍTULO DE LA ASIGNATURA

Calidad de Servicio y Gestión de Clientes

1.-DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ASIGNATURA

AREA DE CONOCIMIENTO	Organización de Empresas
PROFESORADO	MAIL
Fernando Criado García-Legaz Ángel F. Villarejo Ramos	fcriado@us.es curro@us.es
TRIMESTRE	SEGUNDO
Nº DE CRÉDITOS TOTALES (Horas)	2.5 créditos ECTS (15 horas)
DURACIÓN DE LA CLASE	1 hora 30 minutos
DÍAS DE LA SEMANA	JUEVES
HORARIO	19.30 h – 21.00 h
Nº MÁXIMO ALUMNOS	40 online

2.-CONTENIDO

El curso pretende entender el papel que juega el consumidor en su relación como cliente de la empresa/organización, la importancia que tiene desde el enfoque de la gestión de la calidad total y para la gestión de marketing orientada al consumidor y al mercado (marketing relacional). Lograr niveles altos en la satisfacción del cliente, calidad de servicio, fidelización y lealtad de los consumidores como elementos clave para lograr una buena calidad en la relación con el cliente. En el contexto actual digital, el papel de consumidor como agente proactivo en la relación entre empresa-cliente le otorga un papel protagonista que no siempre es conocido por los usuarios y consumidores de productos y servicios.



AULA DE LA EXPERIENCIA

AULA SEGURA

PROGRAMA ACADÉMICO ASIGNATURA

Curso académico 2020/21

3.-DESCRPTORES

Gestión de la calidad, calidad de servicio, marketing relacional, lealtad del cliente, digitalización.

4.-PROGRAMA

- Gestión de la calidad y calidad de servicio
- Satisfacción del cliente y gestión de las relaciones.
- Defensa de los consumidores.
- Atención al cliente y gestión online de las relaciones.

5.-BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

6.-METODOLOGÍA

Las distintas asignaturas que integran la oferta académica “**AULA SEGURA**”, basarán su enseñanza-aprendizaje en actividades formativas que se desarrollarán desde una metodología constructivista basada en la experiencia participativa y aplicada, centrada en el trabajo del estudiante (telemática o presencialmente, en su caso). Las clases serán teórico-prácticas, y versarán sobre los conceptos fundamentales y desarrollo de los contenidos propuestos.

Tales actividades formativas propuestas se desarrollarán en la hora y media de clase que tiene cada asignatura. El tiempo dedicado a cada una de las actividades será el que cada profesor/a estime oportuno, siendo aconsejable que se reparta proporcionalmente entre teoría, práctica y la participación de los alumnos que asistan telemática o presencialmente, en su caso.



AULA DE LA EXPERIENCIA

AULA SEGURA

PROGRAMA ACADÉMICO ASIGNATURA

Curso académico 2020/21

7.-EVALUACIÓN

a) **La evaluación será continua y global**

b) **Los elementos de evaluación serán:**

- La asistencia obligatoria a clase (aun siendo online, la propia aplicación la controla desde que el alumno accede a cada sesión), se exige que al menos sea del 80% de las sesiones. Si esto no ocurriera por alguna causa debidamente justificada, las faltas a clase se recuperarán con la realización de alguna actividad complementaria, tutorizada por el profesorado de la asignatura.
- La realización de trabajos optativos.

c) **La calificación de cada trabajo dependerá de los siguientes criterios:**

- Claridad y presentación (se valorará la facilidad de lectura y la buena organización, siguiendo las pautas de valoración que se utilizan en el análisis de cualquier hecho social: descripción, explicación e interpretación)
- Calidad y profundidad de las ideas propias o, en su caso, del grupo.
- Calidad, profundidad y coherencia de los argumentos utilizados en la justificación de todo razonamiento tanto a nivel individual como en grupo.
- Presentación del trabajo en clase.

8.-COMPROMISO DE DOCENCIA VIRTUAL

El personal docente relacionado en el apartado PROFESORADO se compromete y acepta impartir docencia virtual por medio de las plataformas docentes de la Universidad de Sevilla.

En el supuesto de que se produjera la vuelta a la presencialidad de las clases, se compromete a impartir la docencia en las aulas del Centro Internacional, siempre que las medidas sanitarias y las autoridades académicas lo permitan.