



ADENDA PARA LA ASIGNATURA

Normas de Calidad para Evaluar la Satisfacción del Cliente

Datos básicos de la asignatura

Titulación:	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo
Año plan de estudio:	2010
Centro responsable:	Facultad de Turismo y Finanzas
Nombre asignatura:	Normas de Calidad para Evaluar la Satisfacción del Cliente
Código asignatura:	50630022
Tipología:	OPTATIVA
Curso:	1
Periodo impartición:	Cuatrimestral
Créditos ECTS:	3
Horas totales:	75
Área/s:	Métodos cuantitativos para la Economía y Empresa
Departamento/s:	Economía Aplicada I

Con motivo de la actual pandemia mundial y tras la declaración del estado de alarma, se acordó el 1 de abril de 2020 por parte de los Rectores de la Universidades públicas de Andalucía y del Consejero de Conocimiento, Empresas y Universidad de la Junta de Andalucía el mantenimiento de la docencia online hasta la finalización del presente curso académico. En cumplimiento del posterior acuerdo de 11 de abril con la DEVA se establece un marco común para la adaptación de la docencia y la evaluación en esta situación de excepcionalidad que conlleva la cumplimentación de adendas a los programas/proyectos de las asignaturas aprobado mediante acuerdo 6.2/CG de Consejo de Gobierno del 24 de abril del presente.

En virtud de dicho acuerdo los profesores de los distintos grupos de la asignatura han presentado las siguientes adendas que suman 1 de 1 grupos existentes.

Grupo 1

Este grupo está categorizado como de tipo 1.

Herramientas virtuales utilizadas y actividades planificadas modificadas

El contenido de la asignatura se impartió en su totalidad en Enero a Febrero 2020. El día 16 de marzo, dos días después de decretarse el estado de alarma, los alumnos



ADENDA PARA LA ASIGNATURA

Normas de Calidad para Evaluar la Satisfacción del Cliente

tenían programada el envío de una actividad para la evaluación de la asignatura. La actividad fue entregada sin ninguna dificultad (al decidirse previamente cómo debía realizarse la entrega), por lo que durante el período de confinamiento se evaluó la actividad utilizando la plataforma de enseñanza virtual. La actividad fue calificada y consultada por el estudiante. En este momento se está a la espera de que se abren las actas y se firmen.

Nuevos procedimientos de evaluación y cambios en su caso de los criterios (porcentajes) de evaluación

Todos los alumnos superaron la asignatura, y no ha habido incidencias en relación a la calificación que han obtenido.

Horarios y procedimiento de atención al estudiantado (tutorías)

- Por email (respondiendo lo antes posible)

- Utilizando Enseñanza Virtual.

Dado que el contenido de la asignatura fue terminada previo al estado de confinamiento y la actividad para la superación de la asignatura ya estaba programada y entregada dos días después del estado alarma, no hay un horario fijo establecido para la comunicación con los estudiantes. Cualquier atención que requieran los alumnos se hace en el menor tiempo posible a través de estas dos vías.