

Programación semanal

Para conocer la fecha de entrega de las distintas actividades accede a la sección **Tareas** (en el navegador principal). Recuerda que la suma de las puntuaciones de todas las actividades es de 10 puntos y que el peso de la evaluación continua en la calificación final es de un 40%.

	Temas	Actividades (10.0 puntos)	Clases en directo
Semana 1	Tema 1. Los servicios universitarios 1.1. Introducción y objetivos 1.2. Definición y funciones		El profesor programará a lo largo del cuatrimestre las sesiones complementarias correspondientes según las necesidades de sus estudiantes Presentación de la asignatura y Clase del tema 1
Semana 2	Tema 1. Los servicios universitarios (continuación) 1.3. Los servicios universitarios: biblioteca, atención al estudiante, servicio de actividades deportivas, tutorías, oficina de empleo. 1.4. Referencias bibliográficas	Test tema 1. Los servicios universitarios (0.1 puntos)	Clase del tema 1 (continuación)
Semana 3	Tema 2. Cartas de servicios 2.1. Introducción y objetivos 2.2. Descripción y elaboración		Clase del tema 2
Semana 4	Tema 2. Cartas de servicios (continuación) 2.3. Certificación 2.4. Referencias bibliográficas	Trabajo. Reflexión inicial para la elaboración de la cartas de Servicios de un Servicio Universitario (2.8 puntos) Test tema 2. Cartas de servicios (0.1 puntos)	Clase del tema 2 (continuación) y de presentación de la actividad : Reflexión inicial para la elaboración de la carta de Servicios de un Servicio Universitario
Semana 5	Tema 3. Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias 3.1. Introducción y objetivos 3.2. ISO 10002:2018(es). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente		Clase del tema 3
Semana 6	Tema 3. Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias (continuación) 3.3. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones 3.4. Referencias bibliográficas	Test tema 3. Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias (0.1 puntos)	Clase del tema 3 (continuación)
Semana 7	Tema 4. Modelos de evaluación 4.1. Introducción y objetivos 4.2. Modelos de evaluación de Servicios y Organizaciones: EVAM, CAF, EFQM, SERVQUAL, SERVPERF y MECSI		Clase del tema 4
Semana 8	Tema 4. Modelos de evaluación (continuación) 4.3. Modelos de evaluación de Servicios y Organizaciones: EVAM, CAF, EFQM, SERVQUAL, SERVPERF y MECSI 4.4. Referencias bibliográficas	Actividad grupal: Criterio del Modelo EFQM (3.6 puntos) Test tema 4. Modelos de evaluación (0.1 puntos)	Clase del tema 4 (continuación) y de presentación de la actividad grupal : Criterio del Modelo EFQM

	Temas	Actividades (10.0 puntos)	Clases en directo
Semana 9	Tema 5. Métodos de evaluación de la Satisfacción en los Servicios Universitarios 5.1. Introducción y objetivos 5.2. Encuestas 5.3 Entrevistas		Clase del tema 5
Semana 10	Tema 5. Métodos de evaluación de la Satisfacción en los Servicios Universitarios (continuación) 5.4. <i>Focus Group</i> 5.5. Cliente fantasma 5.6. Referencias bibliográficas	Actividad: Herramienta de valoración de satisfacción de un servicio online (2.8 puntos) Test tema 5. Métodos de evaluación de la Satisfacción en los Servicios Universitarios (0.1 puntos)	Clase del tema 5 (continuación) y de presentación de la actividad : Herramienta de valoración de satisfacción de un servicio online
Semana 11	Tema 6. Evaluación de calidad del servicio web universitario 6.1. Introducción y objetivos 6.2. Autoevaluación		Clase del tema 6
Semana 12	Tema 6. Evaluación de calidad del servicio web universitario (continuación) 6.3. Plan de Mejora 6.4. Referencias bibliográficas	Test tema 6. Evaluación de calidad del servicio web universitario (0.1 puntos)	Clase del tema 6 (continuación)
Semana 13	Tema 7. Experiencias de evaluación de Bibliotecas universitarias 7.1. Introducción y objetivos 7.2. Oportunidades		Clase del tema 7
Semana 14	Tema 7. Experiencias de evaluación de Bibliotecas universitarias (continuación) 7.3. Amenazas 7.4. Referencias bibliográficas	Test tema 7. Experiencias de evaluación de bibliotecas universitarias (0.1 puntos)	Clase del tema 7 (continuación)
Semana 15	Tema 8. Alianzas y reconocimientos de Servicios 8.1. Introducción y objetivos 8.2. Premios 8.3. Redes de Calidad de los Servicios 8.4. Referencias bibliográficas	Test tema 8. Alianzas y Reconocimientos de Servicios (0.1 puntos)	Clase de explicación del modelo de examen y Clase del tema 8
Semana 16	Semana de exámenes		