

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

Codi: 43401
Nom: Seminaris sobre qualitat en els serveis
Cicle: Màster Universitari Oficial
Crèdits ECTS: 1
Curs acadèmic: 2026-27

TITULACIONS

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Segon quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Qualitat dels serveis	OPTATIVA

COORDINACIÓ

ESCRIBA CARDA NAIARA

RESUM

La asignatura Seminarios sobre Calidad en la Producción pretendemos que el alumno adquiera la perspectiva práctica y aplicada de la mano de las experiencias de empresas exitosas del sector iservicios que han desarrollado sus estrategias en base a la calidad de sus servicios y de sus sistemas de gestión.

n.

CONEIXEMENTS PREVIS**RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ**

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

ALTRES TIPUS DE REQUISITS

Los conocimientos previos a cursas esta asignatura son los que se imparten en las asignaturas comunes a las dos especialidades.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE



2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat

Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.

Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.

Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.

Capacitat per dissenyar, implantar i millorar contínuament un sistema de gestió de la qualitat, tant en una empresa de producció com en una organització del sector de serveis.

Construir i interpretar ferramentes per al mesurament de la satisfacció del client d'una organització.

Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.

Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.

Posseir i comprendre coneixements que aporten una base o una oportunitat per a ser originals en el desenrotllament i/o aplicació d'idees, sovint en un context d'investigació.

Posseir les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'un mode que haurà de ser en gran manera autodirigit o autònom.

Saber aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.

Saber comunicar les seues conclusions (i els coneixements i raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'un mode clar i sense ambigüitats

Saber identificar i traduir a especificacions de producte o servei, segons el cas, les necessitats i les expectatives dels clients d'una organització.

Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.

Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.

Ser capaços d'integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, incloga reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.

Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.

Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.

Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.

**DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS****1.****2. Visita a la empresa**

Descripción "in situ" de las prácticas de gestión de la calidad en una empresa de servicios. Estructura y contenido del informe de empresa.

VOLUM DE TREBALL (HORES)**ACTIVITATS PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Seminari	10,00
Total hores	10,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	0,00
Estudi i treball autònom	0,00
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	0,00

METODOLOGIA DOCENT

Para el éxito en el aprendizaje de esta asignatura, estos seminarios se impartirán en el lugar de aplicación, la empresa. Para ello los alumnos se desplazarán a las empresas y participarán en los seminarios "in situ". Tras la participación en los seminarios los estudiantes realizarán un informe específico sobre el contenido de cada uno de los mismos.

los mismos.

AVALUACIÓ



La evaluación final de la asignatura se realizará tal como se describe a continuación: ACTIVIDAD	EVALUACIÓN
Asistencia y participación	Hasta 5 puntos
Calidad de los informes realizados por el estudiante	Hasta 5 puntos

ta 5 puntos

BIBLIOGRAFIA

- Esta materia no exige la consulta de referencias ya que es meramente aplicada.