

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	43401
Nombre	Seminarios sobre calidad en los servicios
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	1.0
Curso académico	2018 - 2019

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	FACULTAT D'ECONOMIA	1	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Carácter
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	6 - Calidad de los servicios	Optativa

Coordinación

Nombre	Departamento
LLORIA ARAMBURO, MARIA BEGOÑA	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS
MORENO LUZON, MARIA DOLORES	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS

RESUMEN

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.

CONOCIMIENTOS PREVIOS**Relación con otras asignaturas de la misma titulación**

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.



Otros tipos de requisitos

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

COMPETENCIAS

2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2

- Que los/las 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.
- Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
- Capacidad para diseñar, implantar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, ya sea en una empresa de producción como en una organización del sector servicios.
- Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.
- Saber identificar y traducir a especificaciones de producto o servicio, según el caso, las necesidades y expectativas de los clientes de una organización.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.
- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.
- Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.
- Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Construir e interpretar herramientas para la medición de la satisfacción del cliente de una organización.
- Identificar las políticas de RRHH que apoyen y faciliten el desarrollo de una cultura organizativa basada en la gestión de la calidad.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE

De manera concreta, el alumno deberá ser capaz de identificar en la empresa objeto del seminario:

- Comprender en qué consiste el diseño del proceso del servicio como base para la provisión de la calidad.
- Manejar herramientas de marketing desde una perspectiva de orientación al cliente como base para la generación de la calidad.
- Gestionar los clientes, la información de los mismos, su demanda y la capacidad de respuesta de la empresa.
- Utilizar técnicas e ideas para escuchar la voz del cliente y gestionar las relaciones con el cliente.
- Conocer el concepto, medición, antecedentes y consecuencias de la calidad percibida del servicio.
- Conocer aplicaciones de la calidad en el servicio en empresas y organizaciones de prestación de servicios.
- Determinar potenciales líneas de investigación en los temas planteados.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Experiencia del director de calidad en la práctica profesional

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.

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Seminarios	8.00	100
TOTAL	8.00	

METODOLOGÍA DOCENTE

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.



EVALUACIÓN

La evaluación final de la asignatura se realizará tal como se describe a continuación:

ACTIVIDAD

Asistencia y participación	Hasta 5 puntos
Calidad de los informes realizados por el estudiante	Hasta 5 puntos

REFERENCIAS

Básicas

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