

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	36384
Nom	Gestió de qualitat
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1212 - Grau de Ciències Gastronòmiques	Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	3	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1212 - Grau de Ciències Gastronòmiques	24 - Gestió de qualitat	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
MARTINEZ PEREZ, JUAN FRANCISCO	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'
NAGORE LACASA, PILAR	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

RESUM

En aquesta assignatura, que té un caràcter obligatori en el Grau Ciències Gastronòmiques, s'aborda l'estudi d'una forma de gestionar les organitzacions que s'ha difós notablement en els últims anys: la gestió de la qualitat. En nombroses àrees, com és el cas de la que ocupen les organitzacions l'àmbit de les Ciències Gastronòmiques, la gestió de la qualitat no és una opció, sinó un requisit ineludible, atesos els nivells exigits a aquestes organitzacions en termes de seguretat i qualitat alimentària.

En el desenvolupament d'aquesta assignatura s'analitzen les diferents perspectives sobre qualitat, com estan relacionades entre si i quines implicacions tenen en les empreses; els diferents enfocaments de gestió de la qualitat, ressaltant els seus principals avantatges i inconvenients, i les tècniques disponibles que poden ser aplicades en cada un d'ells. Entre les tècniques disponibles es fa èmfasi especial en les tècniques de control estadístic, eines estadístiques de la qualitat, control estadístic de processos, gràfics de control de qualitat, inspecció, mostreig i acceptació, així com plans de mostreig.



Així mateix s'estudien els Sistemes de Gestió de Qualitat, especialment el sistema de la Norma de Gestió de la Qualitat ISO9001, així com el Model EFQM d'Excel·lència i l'autoavaluació basant-se aquest model. En analitzar aquests models i sistemes es posa l'accent en el control de documentació, la implantació i certificació, així com en les auditories de qualitat.

Per ampliar l'estudi dels sistemes de gestió de la qualitat en l'assignatura s'estudien els Sistemes de Gestió Ambiental: norma ISO 14001 i Reglament Europeu EMAS. Així com els estàndards de qualitat agroalimentària: BRC (British Retail Council), IFS (International Food Standard), GLOBALGAP i FSSC2000 (Food Safety System Certification). També s'analitzen les denominacions de qualitat a la Unió Europea i de qualitat diferenciada: Denominació d'origen protegida (DOP), Indicació Geogràfica Protegida (IGP), Especialitat Tradicional Garantida (ETG). Així com les marques de qualitat. Marques col·lectives i de garantia de qualitat.

CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

COMPETÈNCIES

1212 - Grau de Ciències Gastronòmiques

- Que els estudiants sàpien aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïsquen les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants tinguen la capacitat d'arreglar i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seua àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguen una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.
- Posseir i comprendre els coneixements de l'àrea en l'àmbit de les Ciències Gastronòmiques.
- Planificar, ordenar i canalitzar activitats de manera que s'eviten en tant que sigui possible els imprevistos, es prevegen i minimitzen els eventuais problemes i s'anticipen solucions.
- Adquirir la formació bàsica per a formular hipòtesi, arreglar i interpretar la informació per a la resolució de problemes seguint el mètode científic i comprenent la importància i les limitacions del pensament científic.
- Ser capaç de treballar en equip i d'organitzar i planificar activitats, tenint en compte, sempre, una perspectiva de gènere.



- Resoldre tasques o realitzar treballs en el temps assignat per a això mantenint la qualitat del resultat.
- Elaborar i manejar els escrits, informes i procediments d'actuació més idonis per als problemes suscitats i utilitzant un llenguatge no sexista.
- Saber aplicar aqueixos coneixements al món professional, contribuint al desenvolupament dels Drets Humans, dels principis democràtics, dels principis d'igualtat entre dones i homes, de solidaritat, de protecció del medi ambient i de foment de la cultura de la pau amb perspectiva de gènere.
- Comprendre la gestió de sistemes i processos de qualitat.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

Conèixer els conceptes bàsics i les eines de gestió de la qualitat en l'àmbit de les Ciències Gastronòmiques.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Concepte de Qualitat i dimensions que el componen

- 1.1. El concepte de qualitat
- 1.2. Proposta de síntesi dels diferents conceptes de qualitat
- 1.3. Dimensions de la qualitat del producte i del servei

2. Gestió de la qualitat: concepte i aportacions clàssiques

- 2.1. Per què és important gestionar la qualitat? Qualitat, productivitat i Competitivitat.
- 2.2. Concepte de gestió de la qualitat
- 2.3. Control per inspecció
- 2.4. Control de qualitat
- 2.5. Limitacions d'aquests enfocaments
- 2.6. La dimensió econòmica de la qualitat: costos de qualitat i de no qualitat



3. Tècniques i metodologies per al control i millora dels processos

- 3.1. Concepte de procés i elements integrants
- 3.2. Tècniques per a la millora dels processos. Tècniques de control estadístic.
- 3.3. Eines estadístiques de la qualitat. Control estadístic de processos.
- 3.4. Gràfics de control de qualitat.
- 3.5 Inspecció, mostreig i acceptació. Plans de mostreig

4. Assegurament de la qualitat: conceptes bàsics

- 4.1. Sorgiment i consolidació de l'assegurament de la qualitat
- 4.2. Característiques bàsiques i definició de l'assegurament de la qualitat
- 4.3. Avantatges i limitacions de l'enfocament

5. Implantació d'un sistema d'assegurament de la qualitat. El model ISO 9001 i els sistemes integrats

- 5.1. Les normes de la sèrie ISO 9000
- 5.2. El model de les normes ISO 9001.
- 5.3. Fases en la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat
- 5.4. La certificació del sistema de gestió de la qualitat
- 5.5. Control de documentació. Auditories de qualitat.
- 5.6. El Model de les normes ISO 14001 i el Reglament EMAS
- 5.7. El sistema integrat de gestió de la qualitat- gestió mediambiental

6. Gestió de la qualitat total (GCT): conceptes bàsics

- 6.1. Sorgiment i consolidació de la GCT
- 6.2. Principis i definició d'aquest enfocament
- 6.3. Avantatges i limitacions d'aquest enfocament

7. Implantació d'un sistema avançat de GCT. El Model EFQM d'Excel·lència en la gestió

- 7.1. Els models dels premis a la qualitat: el Model EFQM d'Excel·lència
- 7.2. L'autoavaluació: concepte, procés, enfocaments i tipus
- 7.3. Fases de la implantació d'un sistema de GCT
- 7.4. Consideracions a la implantació d'un sistema de GCT



8. Estàndards de qualitat agroalimentària

- 8.1 Qualitat i seguretat en el sector agroalimentari
- 8.2 Estàndard de qualitat BRC (British Retail Council).
- 8.3 Estàndard de qualitat IFS (International Food Standard).
- 8.4 GLOBALGAP.
- 8.5 FSSC2000 (Food Safety System Certification).

9. Denominacions de qualitat a la Unió Europea

- 9.1 Qualitat diferenciada i denominacions de qualitat a la Unió Europea
- 9.2 Denominació d'origen protegida (DOP)
- 9.3 Indicació Geogràfica Protegida (IGP)
- 9.4 Especialitat Tradicional Garantida (ETG).
- 9.5 Marques de qualitat. Llei de marques. Marques col·lectives i de garantia de qualitat.

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	60,00	100
Elaboració de treballs en grup	15,00	0
Elaboració de treballs individuals	15,00	0
Estudi i treball autònom	30,00	0
Preparació de classes de teoria	15,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	15,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGIA DOCENT

Modalitat presencial.

Classes de teoria: Classes presencials destinades a l'exposició per part del professor dels conceptes i continguts essencials i més importants de cada tema amb la finalitat que l'estudiantat adquireixca els coneixements relacionats amb la matèria, potenciant la seua participació.

Pràctiques en aula: Sessions presencials destinades a la realització d'activitats, resolució de problemes i estudi de casos, amb treball individual i en equip. En aquestes classes es durà a terme la aplicació específica dels coneixements que els i les estudiants hagen adquirit en les classes de teoria. Es potenciarà la resolució de problemes amb esperit crític.



Tutories: Tutories virtuals (atenció en 48 hores laborables màxim, per correu electrònic) i tutories amb horari fixat, en el quals els i les estudiants, individualment o en grups reduïts, plantejaran al professor/a, presencialment o per correu electrònic o videoconferència (en cas que siguen no presencials), els dubtes que hagen pogut sorgir al llarg de les classes de teoria i pràctiques en aula i el professor/a les resoldrà i orientarà l'estudiantat sobre els mètodes de treball més adients i valorarà de manera globalitzada el procés d'aprenentatge dels i les estudiants.

AVALUACIÓ

Part A: Avaluació continua durant el curs del treball dels i les estudiants en les classes de teoria i pràctiques en aula, resultat del contacte del professor/a amb l'alumnat en qualsevol dels apartats del procés d'aprenentatge, així com la seua implicació i participació activa en el desenvolupament de l'assignatura (50 % de la qualificació final).

En compliment de l'article 6.9 del Reglament d'Avaluació i Qualificació de la UV, les classes practiques en aula són d'assistència obligatòria. Es considerarà que l'estudiant ha complit amb l'assistència si ha assistit a un mínim de 80% de les hores d'aquestes sessions i ha justificat adequadament la impossibilitat d'assistir a les sessions restants.

La nota de l'avaluació continua no serà recuperable i es mantindrà per a les dues convocatòries del curs acadèmic.

L'avaluació continua valora la participació dels i les estudiants a l'aula, així com els treballs desenvolupats individualment o en equip que requereisca la cerca i anàlisi d'informació addicional (dins o fora de l'aula), ja siga per a la resolució de casos, exercicis, debats, i es consideren activitats formatives no recuperables, en tant que tracten de desenvolupar i avaluar les competències d'anàlisis d'informació en equip, contraposició de perspectives i enfocaments, argumentació d'idees i comunicació oral i escrita.

Part B: Prova escrita presencial sobre els continguts impartits (teoria i pràctica) al llarg del curs. Es contempla la possibilitat de realització de proves parcials escrites. (50 % de la qualificació final).

Es necessari superar almenys una de les parts i que la qualificació final siga de 5 o més, per a ser avaluat de forma positiva i superar l'assignatura.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Norma UNE-EN ISO 9001. Edición comparada: diferencias entre las versiones de 2008 y 2015 / AENOR (2016) 978-84-8143-917-5
- Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015 / José Antonio Gómez Martínez (2015) 978-84-8143-911-3



- Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos / María D. Moreno-Luzón, Fernando J. Peris Bonet, Tomás González Cruz (2001) 978-84-2052-982-0

Complementàries

- La calidad como variable estratégica y factor de costes / Olga Castro Pérez, Madrid: Club Gestión de Calidad (1996) 978-84-921-0234-9
- Gestión de la calidad y gestión medioambiental: Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones / Claver, E Molina, J.F y Tarí, J.J. (2011) 978-84-368-2458-2
- Los siete instrumentos de la calidad total / Galgano, A (1995) 978-84-797-8230-6
- Calidad total. fundamentos e implantación / Llorens Montes, F.J. y Fuentes, M.M. (2000) 978-84-368-1412-5
- Control estadístico de la calidad / Montgomery, D. (2004) 978-96-818-6234-3

ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

Si per motiu de la COVID-19 (o altres causes), es suspenguera la docència presencial i fora substituïda per docència online, els canvis a introduir són:

CONTINGUTS

Es mantenen tots els continguts programats per a les sessions teòriques.

VOLUM DE TREBALL I PLANIFICACIÓ TEMPORAL DE LA DOCENCIA

Es manté el volum de treball i les sessions de teoria i practiques es duran a terme, per videoconferència, en les dades i hores programades. encara que les sessions online mitjançant videoconferència podrien ser més curtes, i allò es compensa amb el treball tant individual com en grup per part de l'estudiantat i amb sessions de tutories.

El volum de treball estimat per als i les estudiants serà equivalent al establert inicialment.

METODOLOGIA DOCENT

Docència no presencial en les sessions de teoria: Es farà ús de diversos materials docents, tots ells disponibles a través de l'aula virtual: diapositives bàsiques, extracte de llibres, lectures, presentacions "locutades", espais de debat mitjançant el fòrum de l'aula virtual per a la resolució de dubtes / aclariments i generació de qüestionaris d'autoavaluació per a verificar la comprensió de continguts. Videoconferències (Aplicació BBC).



Docència no presencial en les sessions de pràctica: Proposta d'activitats (exemples, casos d'estudi) per aula virtual, desenvolupament d'activitats individualment i per grups, generació d'un espai de debat mitjançant el fòrum de l'aula virtual per als dubtes/aclariment de l'activitat global i videoconferència síncrona BBC per a la correcció de les pràctiques i la presentació i defensa de les activitats.

Tutories no presencials: Es realitzarà mitjançant correu electrònic, videoconferència síncrona i/o debats en el fòrum. Es manté el programa de tutories virtuals (atenció en 48 hores laborables màxim per correu electrònic) i en tutories amb horari fixat, el professor/a estarà disponible per mail, a través del fòrum de l'aula virtual creat per a la docència online o a través d'una videoconferència per BBC.

AVALUACIÓ

Amb la finalitat d'incrementar el pes de l'avaluació continua, la qualificació final s'obtindrà amb la ponderació de 70 % avaluació continua (part A) i 30 % prova escrita (Part B). Es manté la restricció que és imprescindible superar almenys una de les parts i que la qualificació final siga de 5 o més per a ser avaluat de forma positiva i superar l'assignatura.

L'avaluació continua tindrà en compte les pràctiques individuals i grupals realitzades i presentades online per l'estudiantat. Durant el període de docència no presencial, es poden afegir com a activitats d'avaluació continua proves objectives (tipus test) i proves escrites obertes i de resolució de casos i problemes a través de l'aula virtual, d'execució individual o en grup (segons criteri del professor). Aquestes proves objectives poden tenir un pes fins al 60% sobre el 100% de l'avaluació continua.

La prova escrita es realitzarà per mitjà de l'aula virtual en la data i hora de la convocatòria oficial. Podrà contenir proves objectives (tipus test) i/o preguntes escrites obertes de caràcter teòric-pràctic (d'assaig restringit), que podrà incloure exercicis, casos amb preguntes de reflexió, preguntes teòriques de relació i descripció de conceptes.

REFERENCIES

La bibliografia recomanada es manté per ser accessible electrònicament pels estudiants, o bé a través de la biblioteca de la UV o bé amb codis personals proporcionats per l'Editorial.

El professorat complementa els materials necessaris amb articles o document d'accés públic per mig de l'Aula Virtual.