

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

Codi	43400
Nom	Metodologies per a la qualitat en els serveis
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	3.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	Facultat d'Economia	1	Segon quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	6 - Qualitat dels serveis	Optativa

Coordinació

Nom	Departament
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'
ROVIRA LARA, AGUSTIN	43 - Comercialització i Investigació de Mercats

RESUM**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

Los conocimientos previos requeridos son los exigidos para poder acceder a los estudios del máster.



COMPETÈNCIES

2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2

- Que els estudiants sàpiguen 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.
- Que els estudiants siguen capaços d'integrar coneixements i afrontar 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.
- Que els estudiants sàpiguen comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.
- 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.
- Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.
- Saber identificar i traduir a especificacions de producte o servei, segons el cas, les necessitats i les expectatives dels clients d'una organització.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.
- Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.
- Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.
- Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.
- Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.
- Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.
- Construir i interpretar ferramentes per al mesurament de la satisfacció del client d'una organització.
- Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.



RESULTATS DE L'APRENTATGE

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	20,00	100
Tutories reglades	6,00	100
Seminaris	4,00	100
TOTAL	30,00	

METODOLOGIA DOCENT



AVALUACIÓ

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G. y Huete, L. (2004): Administración de Servicios. Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos. Prentice Hall, México.
- Prats, P. (2005): Métodos para medir la satisfacción del cliente, AENOR Ediciones, Madrid.
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2007): Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Pearson Prentice-Hall, Madrid. (Capítulo 14: La calidad en el servicio)
- Sangüesa, M., Mateo, R., Ilzarde, L. (2019, 2ª edición actualizada): Teoría y Práctica de la Calidad, Paraninfo, Madrid.
- Barquero, D., Rodríguez de Llauder, C., Barquero, M., Huertas, F. (2006): Marketing de clientes, McGraw Hill, Madrid.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J. (2002): Marketing de servicios, McGraw-Hill, México.
- Cook, S. (2006): Medición de la eficacia del servicio al cliente, AENOR, Madrid.

Complementàries

- Alcaide, J.C., Díez, M. (2019): Customer Experience. Las claves de la experiencia del cliente en la era digital cognitiva, ESIC Editorial, Madrid.
- Deulofeu Aymar, J. (2012): Gestión de la calidad total en el retail, Pirámide, Madrid.
- Tari, J.J., Molina, J.F. y Pereira, J. (2017): Gestión de la calidad en el turismo, Editorial Síntesis, Madrid.
- Salgado, J. (2008): Modelo Q+4D: Cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida, AENOR, Madrid.
- González, C., González, L., Juaneda, E., Pelegrín, J. (2014): La calidad de las organizaciones turísticas, Ediciones Paraninfo, Madrid.
- Hill, N., Alexander, J. (2003, 2ª edición): Manual para satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad, AENOR, Madrid.
- Manzano, R., Gavilán, D., Avello, M., Abril, C., Serra, T. (2012): Marketing sensorial, comunicar con los sentidos en el punto de venta, FT Prentice Hall, Madrid.
- Villa, J. P. (2014): Manual de atención a clientes y usuarios, Profit Editorial, Barcelona.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1993): Calidad total en la gestión de servicios, Díaz de Santos, Madrid.



ADDENDA COVID-19

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

Si al llarg del primer quadrimestre, per motius excepcionals de caràcter sanitari es suspenguessin les classes, es dispensaria l'assistència presencial. Les classes i exàmens passaran a realitzar-se per via telemàtica, segons disposin les autoritats acadèmiques i sanitàries competents.