

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

Codi	43401
Nom	Seminaris sobre qualitat en els serveis
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	1.0
Curs acadèmic	2020 - 2021

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
LLORIA ARAMBURO, MARIA BEGOÑA	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

RESUM

La assignatura 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.

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

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

El alumno será capaz de identificar los factores clave de éxito en la gestión de la calidad de servicio.

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.

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**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Seminaris	8,00	100
TOTAL	8,00	

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.

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

REFERÈNCIES**Bàsiques**

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

ADDENDA COVID-19



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

En el cas que no es puguin visitar les empreses, els seminaris s'impartiran per videoconferència

