

**COURSE DATA****Data Subject**

Code	43401
Name	Seminars on service quality
Cycle	Master's degree
ECTS Credits	1.0
Academic year	2023 - 2024

Study (s)

Degree	Center	Acad. year	Period
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	Faculty of Economics	1	Second term

Subject-matter

Degree	Subject-matter	Character
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	6 - Service quality	Optional

Coordination

Name	Department
ESCRIBA CARDA, NAIARA	105 - Business Administration 'Juan José Renau Piqueras'

SUMMARY

English version is not available

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.



PREVIOUS KNOWLEDGE

Relationship to other subjects of the same degree

There are no specified enrollment restrictions with other subjects of the curriculum.

Other requirements

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

OUTCOMES

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

- Students should apply acquired knowledge to solve problems in unfamiliar contexts within their field of study, including multidisciplinary scenarios.
- Students should be able to integrate knowledge and address the complexity of making informed judgments based on incomplete or limited information, including reflections on the social and ethical responsibilities associated with the application of their knowledge and judgments.
- Students should communicate conclusions and underlying knowledge clearly and unambiguously to both specialized and non-specialized audiences.
- Students should demonstrate self-directed learning skills for continued academic growth.
- 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.
- Students should possess and understand foundational knowledge that enables original thinking and research in the field.
- 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.
- Be able to integrate new technologies in their professional and/or research work.
- Know how to write and prepare presentations to present and defend them later.
- Critically analyze both his/her work and that of the colleagues.



- 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.

LEARNING OUTCOMES

English version is not available

WORKLOAD

ACTIVITY	Hours	% To be attended
Seminars	8,00	100
TOTAL	8,00	

TEACHING METHODOLOGY

English version is not available

EVALUATION

English version is not available

REFERENCES

Basic

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