

Assignatura: **GESTIÓ DE QUALITAT**
Codi: **16042220** Crèdits: **6**
Tipus: **Optativa** Cicle: **2n** Curs: **3r** Quadrimestre: **2n**
Departament: **Gestió d'Empreses**
Àrea: **Organització d'Empreses**
Professorat: **Carlos Gas**

Objetius generals:

Proporcionar a l'alumne una visió clara de l'evolució del concepte de Qualitat dins de l'empresa i el lligam estratègic en la seva supervivència. En la darrera part del curs s'expliquen aspectes pràctics en la normalització de la Gestió de la Qualitat.

Criteris d'avaluació:

L'avaluació de l'assignatura es realitzarà amb un examen teòric/pràctic; (50%) de la nota final. D'altra banda els alumnes presentaran, individualment o en grups d'entre 2 i 4, un treball que consistirà en la realització d'una proposta de Pla de Qualitat en una empresa real; 50% de la nota final. En funció del desenvolupament del curs, i a criteri del professor, el treball anterior podrà constituir la totalitat de l'avaluació, substituint la part corresponent a l'examen.

Assignatures que es recomana haver cursat prèviament/simultàniament:

Assignatures en les quals s'apliquen els continguts d'aquesta:

Direcció d'Operacions, Direcció de Recursos Humans, Direcció de Màrqueting.

Bibliografia bàsica:

Drummond, Helga. *Qué es hoy la calidad total*. Bilbao: Ediciones Deusto, 1995.

Cela, Jose Luis. *Calidad, qué es, como hacerla*. 2ª ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1999.

Senlle, Andrés; Stoll, Guillermo. *Calidad total y normalización: ISO 9000 Las normas para la calidad en la práctica*. 2ª ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1995.

Juran, J.M.; Gryna, Frank M. *Planificación y análisis de la calidad*. Barcelona: Reverté, 1981.

Bibliografia complementària:

Juran, J.M.; Gryna, Frank M. *Manual de Control de Calidad*. Vol. I y II. 4ª ed. Madrid: McGraw-Hill, 1994.

Senlle, Andrés; Vilar, Joan. *ISO 9000 en empresas de servicios*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1996.

Vandeville, Pierre; Gambier, Christine. *La Auditoría de la Calidad: metodología y técnicas*. Madrid: AENOR, 1998.

Programa:

- 1. Tema 1: Evolució històrica de la Qualitat**
 - 1.1. Introducció. El moviment de la qualitat
 - 1.2. Treball i qualitat
 - 1.3. Evolució del concepte de qualitat
 - 1.4. Els experts en qualitat

- 2. Tema 2: Control i Assegurament de la Qualitat**
 - 2.1. El Control de Qualitat
 - 2.2. L'Assegurament de la Qualitat
 - 2.3. Per què de la Qualitat?

- 3. Tema 3: Qualitat i Màrqueting**
 - 3.1. La satisfacció del client
 - 3.2. La fidelització del client
 - 3.3. Tècniques per mesurar la satisfacció del client

- 4. Tema 4: Certificació de la Qualitat i Normalització**
 - 4.1. Conceptes: normalització, certificació, homologació i acreditació
 - 4.2. Normes Internacionals de Qualitat
 - 4.3. Norma ISO 9001, versió 1994 i versió 2000
 - 4.4. La documentació. El Manual de Qualitat, els Procediments i les Instruccions

- 5. Tema 5: La Gestió Total de la Qualitat**
 - 5.1. Cultura de la Qualitat
 - 5.2. Pla de Qualitat

- 6. Tema 6: La Qualitat a les Empreses de Serveis**

- 7. Tema 7: Recapitulació i exercicis**