



UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI

FACULTAT DE CIÈNCIES ECONÒMIQUES I EMPRESARIALS  
DEPARTAMENT DE GESTIÓ D'EMPRESES

ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESES  
2006/07

GESTIÓ DE LA QUALITAT  
3r CURS / 2n QUADRIMESTRE

PROFESSOR

CARLOS GAS

## OBJECTIUS 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, fent especial menció a la qualitat de servei, satisfacció i fidelització del client. En la darrera part del curs s'expliquen aspectes pràctics dels models existents de Gestió de la Qualitat.

## PROGRAMA ANALÍTIC

### **Tema 1: Evolució i definició del concepte de Qualitat**

- ✓ Importància de la qualitat
- ✓ Orígens i evolució de la qualitat
- ✓ Concepte de qualitat i les seves dimensions
- ✓ Els gurús de la qualitat

### **Tema 2: Enfocs d'aplicació a l'empresa**

- ✓ Evolució dels enfocs d'aplicació a l'empresa
- ✓ Control de qualitat
- ✓ Assegurament de la qualitat
- ✓ Gestió de la qualitat

### **Tema 3: Diagnòstic i Planificació de la Qualitat**

- ✓ Avaluació de la situació de l'empresa
- ✓ Identificació i documentació dels processos
- ✓ Planificació de la qualitat

### **Tema 4: La gestió de la Qualitat de Servei**

- ✓ Les empreses de serveis
- ✓ Concepte i dimensions de la qualitat de servei
- ✓ Models i escales de mesura de la qualitat de servei
- ✓ Qualitat, satisfacció i fidelitat del client

### **Tema 5: Models d'aplicació de la Gestió de Qualitat**

- ✓ Models d'excel·lència: EFQM i Baldrige
- ✓ El model EFQM, contingut dels criteris
- ✓ Normes ISO 9001, versió 1994 i 2000
- ✓ Normes ISO 9001, desenvolupament
- ✓ Comparació dels diferents models i conclusions

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografia bàsica

Claver, E.; Llopis J. y Tarí, J.J.. *Calidad y Dirección de Empresas*. Madrid: Civitas, 1999.

Llorens, F.J.. *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide, 2000.

Setó, D.. *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC, 2004.

### Bibliografia complementària

Deming, W.E.. *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de

Santos, 1989.

Drummond, H.. *Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad*. Bilbao: Ediciones Deusto, 1995.

Juran, J.M.; Gryna, F.M.. *Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso*. 3ª ed. México: McGraw-Hill, 1995.

Ruiz-Olalla, M.C.. *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: AECA, 2001.

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

#### AVALUACIÓ DE L'ALUMNE

L'avaluació de l'assignatura es realitzarà amb un examen teòric/pràctic; (100%) de la nota final. Per poder optar al examen pràctic, els alumnes realitzaran dos exercicis en grups, integrats durant el curs i presentaran, individualment o en grups, un treball final que consistirà en la realització d'un estudi de Qualitat en una empresa real. En funció del desenvolupament del curs, i a criteri del professor, els exercicis i treball anterior podran constituir la totalitat de l'avaluació, substituint la part corresponent a l'examen teòric.

#### HORARI D'ASSIGNATURA

**Carlos Gas**

#### HORARI DE CONSULTES

**Carlos Gas**

carlosjesus.gas@urv.net