

PLAN DOCENTE



**Departamento de Dirección de
Empresas y Marketing**

4º Curso de Ciencias del Trabajo

1.-Conocimientos, según el descriptor de esta materia en el plan de estudios.

Estudio de los principios y herramientas de la calidad total, así como de los sistemas avanzados de la calidad.

2.-Habilidades.

- Capacidad de análisis y de síntesis.
- Capacidad para identificar los problemas estratégicos.
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas.
- Capacidad de planificación.
- Capacidad de aprendizaje.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad emprendedora.

3.-Actitudes.

- Para enfocar los problemas desde una perspectiva estratégica.
- Para la cooperación.
- De flexibilidad y adaptación al cambio.
- De autocrítica y crítica constructiva.
- De mejora continua.

4.-Valores.

- Lealtad.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Competencia.
- Los constitucionalmente aceptados.

Unidad I. LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD TOTAL. (2,25 créditos)

Tema 01. La gestión de la Calidad Total. Evolución del concepto de calidad. La calidad y su gestión. Características determinantes de la calidad y su gestión. La gestión de los procesos orientados al cliente.

Tema 02. ¿Por qué calidad total en la dirección de recursos humanos? Factores que modifican el entorno de los recursos humanos. Cultura de trabajo ético y ampliación de las funciones de recursos humanos. Dirección de recursos humanos y la diferencia de la calidad total. Barreras y respuestas a la implementación de la dirección de recursos humanos de calidad total.

Tema 03. La gestión de la calidad y su mejora. La mejora continua (kaizen). El ciclo de Deming y el ciclo PDCA. Las siete herramientas básicas de la calidad. Las siete herramientas de gestión. Costes de la Calidad y de la No Calidad. Benchmarking. Seis Sigma. Pensamiento Sistémico.

Unidad II. SISTEMAS AVANZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (1,75 créditos)

Tema 04. Las normas ISO 9000. El camino hacia la implantación de un sistema de calidad y su certificación. Implantación del sistema de calidad. Los recursos humanos en los sistemas de calidad. Los recursos tecnológicos. Medios documentales. Etapas del proceso de implantación del sistema. Calidad y Normalización. Certificación de sistemas de calidad. Proceso de certificación. La norma ISO 9001:2000.

Tema 05. El Modelo EFQM de Excelencia. Criterios agente y criterios resultado. Autoevaluación. Otros modelos de Excelencia.

Unidad III. LAS PERSONAS Y LA CALIDAD TOTAL. (1,5 créditos)

Tema 06. La Dirección por Valores (DPV). El proceso DPV. Aclarar su objetivo y sus valores: Fase I del proceso DPV. Comunicación: Fase II del proceso DPV. Alinear: Fase III del proceso DPV. EmployeeShip. ¿Qué es EmployeeShip?. Elementos

Dirección Estratégica de Empresas Turísticas

principales del Employeeeship. Responsabilidad. La Lealtad. Iniciativa. Una revolución en la conciencia por la calidad: “Calidad personal”. La calidad personal como base de cualquier otra calidad y como determinante del futuro de una empresa. Cómo juzgar la calidad personal. Calidad personal y calidad de servicio. La importancia de clientes satisfechos o de clientes insatisfechos. La importancia de las quejas de los clientes. La importancia de la satisfacción del cliente. Ganar y perder clientes. Recuperación ineficaz del servicio. Tratamiento efectivo de las quejas. La organización Employeeeship. Trabajar en equipo. ¿Grupo o equipo?. La dinámica del equipo. La motivación. La función de liderar, dirigir y coordinar. Rasgos que favorecen la tarea de liderazgo y coordinación. ¿Qué es esa cosa llamada poder?. Estilos de liderazgo. Organigramas, funciones y conflictos de rol. Rasgos que dificultan el trabajo en equipo. Relaciones de calidad con los demás. Las emociones, rituales y juegos. Conflictos, premios y sanciones. Las reuniones de equipo. La Negociación. Separar a las personas del problema. Centrarse en los intereses, no en las posiciones. Inventar opciones en beneficio mutuo. Utilizar criterios objetivos. El mentoring. Definición. La transmisión de la sabiduría. El contexto para el mentoring. La relación y el entendimiento. El arte de escuchar, respetar y aceptar. El equilibrio. El papel de los juegos de rol.

Unidad IV. EL CUADRO DE MANDO DE LOS RR.HH. (0,5 créditos)

Tema 07. El Cuadro de Mando Integral. Los Recursos Humanos como herramienta estratégica: el reto de la medición. Creación de un Cuadro de mando de RRHH. Análisis coste-beneficio de las intervenciones de RRHH. Los principios de la buena medición. Medir la alineación de RRHH. Pautas para implementar un cuadro de mando de RRHH.

PROFESORES DE LA ASIGNATURA

- Prof. Antonio Manuel Martínez López

HORARIO DE CLASES

Sesiones presenciales	Consultar en la Plataforma Web.
-----------------------	---------------------------------

HORARIO DE TUTORÍAS

Antonio Manuel Martínez López	Lunes: 10.30-13.30
-------------------------------	--------------------

Despacho 3.4. Ciencias del Trabajo.

● SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Para aquellos que no asisten a clase ni siguen la asignatura, se evaluará y calificará con la realización de un examen. El examen constará de una parte teórica y una parte práctica. La parte teórica se ponderará en un 50% y la parte práctica en un 50%, siendo requisitos indispensables para superar el examen haber obtenido una calificación mínima de 3 puntos sobre 10 en cada una de las partes y de 5 puntos sobre diez en el global de la prueba.

Para aquellos que asisten a clase y realizan un seguimiento de la asignatura:

Se realizará un examen (créditos teóricos: 4) constará de una parte teórica y una parte práctica. Su valor sobre la nota final es del 66,7%. La parte teórica se ponderará en un 50% y la parte práctica en un 50%, siendo requisitos indispensables para superar el examen haber obtenido una calificación mínima de 3 puntos sobre 10 en cada una de las partes y de 5 puntos sobre diez en el global de la prueba.

El baremo a aplicar a las actividades y evaluación continua (créditos prácticos: 2) es de un 33,3% sobre la nota final. La puntuación de la parte práctica vendrá dada por el cumplimiento de las tutorías virtuales y la evaluación de las prácticas individuales, etc. Serán requisitos indispensables para superar la asignatura asistir al 80% de las clases presenciales y obtener una calificación global mínima de 5 puntos sobre 10.

Para el desarrollo de actitudes:

En primer lugar, el alumno debe de organizarse su plan de estudios de forma que pueda ir estudiando y reflexionando sobre los temas de forma continua durante todo el curso.

Para ello, el profesor irá colgando en la plataforma los temas de forma progresiva. Cada tema irá precedido de un mapa conceptual. Las actividades a realizar tendrán un plazo limitado para su entrega definido el día que se pone a disposición del alumno en la plataforma, al igual que el acceso a los contenidos.

También, para fomentar la participación y desarrollar otras habilidades sociales, se propone trabajar con equipos de aprendizaje para los temas y actividades en las que el profesor considere oportuno. Para ello utilizaremos la tutoría virtual.

Para el desarrollo de objetivos profesionales:

Para fomentar el espíritu investigador se propone la realización de un trabajo de final de curso. El trabajo será desarrollado durante el curso, haciendo un seguimiento el profesor-tutor, previa cita del mismo mediante un foro o chat. Además de su elaboración, se realizará una presentación en PowerPoint.

Recursos para el alumno:

El material didáctico a emplear se convierte en un elemento esencial para el cumplimiento de los objetivos en el tiempo que el plan de estudios concede. El profesor irá incorporando, a medida que avanza el curso, los contenidos en la plataforma, casos prácticos propuestos, esquemas, figuras, bibliografía recomendada, lecturas, actividades de autoevaluación y cualquier otro material necesario.

También se hará uso de las tutorías académicas, utilizándolas en la planificación de apoyo y mejora del rendimiento académico del alumno.

GENERAL

Calidad Total. Alberto Galgano. Ed. Díaz de Santos

ESPECÍFICA

Ud.	TÍTULO	AUTOR	EDITORIAL
01	Las tres revoluciones	Alberto Galgano	Díaz de Santos
01	La Quinta disciplina	Peter Senge	Granica
01	La danza del cambio	Peter Senge	Gestión 2000
02	ISO 9000:2000. Calidad y Excelencia.	Andrés Senlle	Gestión 2000
02	Gestión Integral de la Calidad	Lluís Cuatrecasas	Gestión 2000
02	Las siete instrumentos de la Calidad Total	Alberto Galgano	Díaz de Santos
02	Costes de Calidad y de No Calidad	Oriol Amat	Gestión 2000
02	Seis sigma: Metodología y técnicas	Escalante Vázquez, Edgardo	Díaz de Santos
03	Employeeeship	Claus Möller	Gestión 2000
03	Calidad Personal: la clave	Claus Möller	Díaz de Santos
03	Dirección por valores	K. Blanchard, M. O'Konnor	Gestión 2000
03	Cómo trabajar en equipo	Fransesc Borrell	Gestión 2000
03	Mentoring	Chip R. Bell	Gestión 2000
03	Manual del empowerment	Ferry Wilson	Gestión 2000
03	Obtenga el sí	R. Fisher	Gestión 2000
03	No acepte un "no" por respuesta	S. Le Poole	Deusto
03	El negociador completo.	G. I. Nieremberg	Espasa-Calpe
03	Métodos cuantitativos para la toma de decisiones	Serra de la Figuera, Daniel	Gestión 2000
03	Comunicación Empresarial	Harvard Business Essentials	Gestión 2000
04	El cuadro de mando de los RR.HH.	Brian E. Becker; Mark A. Huselid; Dave Ulrich	Gestión 2000
04	El Cuadro de Mando Integral	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Gestión 2000
04	Mapas estratégicos	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Gestión 2000
04	Cuadro de mando integral, personal y corporativo	Rampersard, Dr. Hubert K.	McGraw-Hill
04	Gestión del Conocimiento y Calidad Total	Benavides Velasco, Carlos	Díaz de Santos