

## ***GESTIÓN DE LA CALIDAD***

Curso: 4	Tipo: Obligatoria	Período de docencia: C1
Créditos:4,5		
Estudios: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS		
Especialidad: Común		

### OBJETIVOS

Analizar el concepto y significado de "calidad" y su evolución y modelos de gestión.

Capacitar a los alumnos en la utilización de diferentes herramientas para la mejora y resolución de problemas.

Conocer y comprender el objeto de un sistema de gestión de la calidad.

### CONTENIDOS

1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD
2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA EXCELENCIA
3. MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
4. MODELO EFQM DE EXCELENCIA
5. HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2000

### ORIENTACIÓN METODOLÓGICA

- 4 Clase teóricas basadas en exposición de los temas por parte del profesor y su posterior discusión.
- 4 Clases prácticas basadas en la discusión de casos reales, artículos...

### EVALUACIÓN

Se basará en los siguientes parámetros:

- 4 Examen final
- 4 Participación en clase
- 4 Realización de trabajos y ejercicios a lo largo del curso.

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Moreno, Luzón. Peris, González. *"Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones"*. Prentice Hall. Madrid 2001.

Paul James. *"Gestión de la Calidad Total"*. Prentice Hall. Madrid 2000.

Cela Trulock, José Luis : *Calidad Qué es. Como hacerla..Gestión*. Ediciones Gestión 2000 . Barcelona 1999.

Galgano, Galgano. *Calidad total. Clave estratégica para la competitividad de la empresa*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Documentación elaborada por EUSKALIT.