



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AERONÁUTICA

TITULACIÓN: Gestión Aeronáutica
ASIGNATURA: Calidad y Atención al Usuario
CURSO: 3º
DURACIÓN: Anual
CARÁCTER: Obligatoria
CRÉDITOS: 4,5
PROFESOR: Pedro Iglesias

OBJETIVOS

- Conocer, comprender y aplicar los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Desarrollar competencias que permitan aplicar los conocimientos adquiridos en su ámbito profesional.

CONTENIDOS

- LA CALIDAD EN NUESTROS DÍAS.
 - Metas y claves.
 - Principios.
- APOYO A LA DIRECCIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.
 - Aspectos económicos de la calidad.
 - Técnicas avanzadas para la gestión de la calidad.
- LA CALIDAD EN LA COMERCIALIZACIÓN.
 - Análisis de mercado.
 - Segmentación.
 - Posicionamiento.
 - El contrato.
- LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
 - Concepto.
 - Evaluación.
 - Calidad percibida.
- CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.
 - Mejora continua.
 - ISO 9004:2000.
 - La Calidad Total.
 - Modelos de autoevaluación.

METODOLOGÍA

- Diversificada:
 - Enseñanza directa.
 - Modelado.
 - Entrenamiento-tutorías.
 - Apoyo graduado.
 - Enseñanza recíproca- monitorías.
 - Trabajo cooperativo.
 - Método de proyectos.

BIBLIOGRAFÍA

- Amat, Oriol (1993). Costes de Calidad y de no Calidad. Ed. Gestión.
- Berry, Leonard L. (1996). ¡Un buen servicio ya no basta!: Cuatro principios del servicio excepcional al cliente. Ed. Barcelona.
- Bernillon, A. y Cerutti, O. (1993) .Implantar y gestionar la calidad total. Ed. Gestió 2000.
- Calidad total. Guía para directivos de los años 90. (1990). Ernst & Young.
- Campanela, Jack (2000). Los costes de la calidad: principios, implantación y uso. Ed. Díaz de Santos.
- Galgano, A. (1995). Los Siete Instrumentos de la Calidad Total. Ed. Díaz de Santos.
- Galgano, A. (1993). Calidad Total Ed. Díaz de Santos.
- Gerson, Richard F. (1994). Cómo medir la satisfacción del cliente. Ed. Grupo Editorial Iberoamérica.
- Hayes, Bob E. (1995). Cómo medir la satisfacción del cliente: Desarrollo y utilización de cuestionarios. Ed. Gestión 2000.
- Hernández Hatre, A. (1995). Técnicas Avanzadas de Calidad. IFR de Asturias.
- Horovitz, Jacques y Jurgens Panak, Michele. (1994). La satisfacción total del cliente. Ed. Barcelona.
- ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad - Principios y vocabulario.
- ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.
- Peters, T y Waterman, R. H. (1986) En busca de la excelencia. Ed. Folio.

- Udaondo Durán, M. (1992). Gestión de Calidad.. Ed. Díez de Santos