



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Ensenyament de Ciències del Treball 2001

Curs 2004-2005

Gestió de Qualitat i Auditoria del Sistema

(Codi: 15042002)

Curs: Primer
Segon Quadrimestre

Assignatura Troncal
Crèdits Totals: 6
Crèdits Teòrics: 4.5
Crèdits Pràctics: 1.5

Departament/s: Gestió d'Empreses

Professors/s: LLUÍS GARZÓN GUILLEM

Presentació:

OBJECTIUS GENERALS

1. Comprendre les transformacions i canvis en el model productiu i les empreses. Entendre que l'empresa és una organització dinàmica en permanent transformació i canvi adaptatiu al requeriments del seu entorn.
2. Comprendre l'empresa vinculada la importància de la gestió per competències en el context de les transformacions en les organitzacions.
3. Conèixer els processos de creativitat, gestió participativa, millora contínua i qualitat total, factors tots ells determinants de la denominada nova cultura empresarial.
4. Analitzar des d'una perspectiva crítica les implicacions sociològiques dels processos d'innovació en la gestió de la producció i en la gestió dels recursos humans.
5. Assolir les habilitats necessàries per efectuar una diagnosi de les necessitats de l'empresa i la seva planificació estratègica.

Temari:

1. Bloc I. L'empresa i la producció en contínua transformació.

Tema 1. Auge i declivi de la regulació social keynesiano-fordista. Revisió crítica de la crisi del model fordista-taylorista. Models alternatius?: el model japonès i l'especialització flexible. Les denominades noves formes organitzatives de producció i gestió.

Tema 2. La resposta de les empreses en front de les incerteses: l'empresa xarxa.

1. Bloc II. Història i concepte de qualitat.

Tema 3. Breu història de la qualitat en la producció i la prestació de serveis. Evolució del concepte de qualitat. Conceptes bàsics: la qualitat total, les dimensions de la qualitat, la satisfacció del client. Altres conceptes afins: la reingenyeria, el just a temps, la gestió participativa, etc.

Tema 4. La qualitat segons els autors: Juran, Deming, Ishikawa, Feigenbaum...

1. Bloc III. Els models de qualitat en la pràctica empresarial.

Tema 5. Els programes de gestió de la qualitat total. Concepte de programes de qualitat.

Tema 6. Diagnòstic de la qualitat: evaluació externa i interna i els costos de qualitat.

Tema 7. L'Auditoria de la qualitat. Tipologies, elements i fases de l'auditoria de qualitat.

4. Bloc IV. Instruments de la qualitat.

Tema 8. Mètodes i instruments per a la gestió i el control de la QT. Sistemes de medició de la QT. Les eines per al control i la gestió de la qualitat.

Tema 9. Els recursos humans i els programes de millora de la qualitat. La participació dels agents socials en els programes de qualitat.

5. Bloc IV. Normalització i certificació de la Qualitat.

Tema 10. Els processos de normalització i certificació de la qualitat a la UE i a Espanya. Objectius i principis de la normalització de la qualitat.

Tema 11. La certificació de la qualitat: 1) la certificació voluntària sobre els productes, els sistemes i els serveis; 2) la certificació obligatòria sobre les bases de directives; 3) la certificació mediambiental.

Tema 12. El Model Europeu de la Qualitat (EFQM). Antecedents, objectius, desenvolupament, criteris. El Premi Europeu de la Qualitat i els premis internacionals.

Forma d'avaluació:

METODOLOGIA DOCENT (si s'escau)

La part teòrica de l'assignatura es basarà en classes magistrals expositives, fent servir mitjans com ara transparències i vídeos, fomentant la participació de l'alumnat, particularment al final de l'exposició cercant la implicació i participació de l'alumnat.

Les classes practiques consistiran en la realització d'un treball en grup sobre un cas real d'aplicació de la qualitat en una organització determinada. Aquest treball es farà al llarg del curs amb la direcció del professor.

A més a més, en les classes practiques es faran lectures comentades sobre articles i exposicions per part dels alumnes tant de les lectures com de la marxa del seu treball.

AVALUACIÓ DE L'ALUMNE

L'avaluació final és el resultat d'un examen final, individual i presencial, sobre els continguts teòrics i els continguts pràctics de l'assignatura. Els materials per a l'examen són els apunts de les sessions de classe i el conjunt de les lectures obligatòries especificades pel professor. A més a més l'alumne haurà de realitzar un treball en grup sobre un cas real d'aplicació de la qualitat en una organització. L'examen final individual representarà el 75% de la nota final i el treball en grup el 25% de la nota final. Per superar l'assignatura es condició indispensable aprovar la prova individual i l'entrega del treball en grup.

Bibliografia:

- BADÍA GIMÉNEZ, A. (2002), Calidad: Modelo ISO 9001. Versión 2000, Ediciones Deusto, Bilbao.
- BERTRAND, H. (1990), Control de calidad: teoría y aplicaciones, Díaz de Santos, Madrid.
- BRUNET, I. y BELZUNEGUI, A. (2000), Empresa y estrategia en la perspectiva de la competencia global, Ariel, Barcelona.
- CAMPANELLA, J. (1992), Principios de los costes de calidad, Díaz de Santos, Madrid.
- CÍRCULO DE EMPRESARIOS (1999), "La gestión del conocimiento como ventaja competitiva", Documentos Círculo, 21 de septiembre.
- COSTA, J. M. (1998), Gestió de la Qualitat en un món de serveis, Ed. Gestió 2000, Barcelona.
- CUATRECASAS, L. (2001), Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación, Ed. Gestió 2000, Barcelona.
- DOMINGO, J. De y ARRANZ, A. (1997), Calidad y Mejora Continua, Editorial Donostiarra, San Sebastián.
- ESCORSA, P. y MASPONS, R. (2001), De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva, Prentice Hall, Madrid.
- GÓMEZ FRAILE, F. (1996), Cómo hacer el manual de calidad, Fundación Confemetal, Madrid.
- GOMIS, J. (1990), La gestión de la calidad en las PYME, Instituto de la Pequeña y Mediana Empresa, Madrid.
- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (2002), Innovación y mejora continua según el Modelo EFQM de excelencia, Ed. Díaz de Santos, Madrid.

MILLS, D. (1997), Manual de auditoría de la calidad, Gestión 2000, Barcelona.

PALOM IZQUIERDO, F.J. (1991), Círculos de calidad: teoría y práctica, Boixareu Editors, Barcelona.

SENLE, A. (1999), Cómo evaluar su calidad. Herramientas de última generación para la autoevaluación de las organizaciones, Gestión 2000, Barcelona.

Bibliografia complementària

BADÍA GIMÉNEZ, A. (1998), Calidad enfoque ISO 9000: normalización, homologación, certificación, aseguramiento (ISO 9000) y auditoría, Ediciones Deusto, Bilbao.

BRUNET, I. y BELZINEGUI, A. (2003), Formación y Flexibilidad. Una crítica sociológica al discurso de las competencias, Editorial Icaria, Barcelona.

BROOKING, A. (1998), El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio, Paidós Empresa, Barcelona.

LUBER, A.D. (1998), MRP II. Cómo optimizar la productividad, la calidad y el circulante, Gestión 2000, Barcelona.

MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1992), Calidad total en los servicios públicos y en la empresa, MAP, Madrid.

MORCILLO, P. (1999), Dirección estratégica de la tecnología y la innovación, Civitas, Madrid.

PERDIGUERO, T.G. (2003), La responsabilidad social de las empresas en un mundo global, Editorial Anagrama, Barcelona.

RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, R. (coord.) (1997), Los Costes y la gestión de la calidad: experiencias sectoriales, AECA, Madrid.

Observacions:

HORARI D'ASSIGNATURA (de tots els grups)

Dilluns, de 18 h a 21 h.

Dimarts, de 19 h a 21 h.