

240ST1024 - Qualitat dels Serveis a la Cadena de Subministrament

Unitat responsable: 240 - ETSEIB - Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona
Unitat que imparteix: 732 - OE - Departament d'Organització d'Empreses
Curs: 2018
Titulació: MÀSTER UNIVERSITARI EN CADENA DE SUBMINISTRAMENT, TRANSPORT I MOBILITAT (Pla 2014).
(Unitat docent Optativa)
Crèdits ECTS: 5 Idiomes docència: Castellà

Professorat

Responsable: Olivella Nadal, Jorge
Rua Costa, Carlos

Metodologies docents

Els ensenyaments teòrics es desenvolupen fonamentalment a través de classes magistrals mitjançant l'ús de transparències i el suport de la pissarra per a breus exercicis, esquemes complementaris, etc.

Per la seva banda, els ensenyaments pràctics de laboratori es desenvolupen en la pròpia aula, a través de casos pràctics en que els estudiants, habitualment en petits grups juguen un paper més actiu resolent, amb l'assistència del professorat, una situació proposada.

Les classes teòriques i pràctiques conviuran al llarg del curs de manera que els exercicis pràctics s'intentaran inserir en mig de les sessions teòriques.

Objectius d'aprenentatge de l'assignatura

Els estudiants hauran de conèixer els conceptes, models, mètodes i eines de la qualitat i la seva aplicació a la cadena de subministrament, identificant els elements necessaris per tal de definir, controlar i assegurar la qualitat dels serveis logístics.

En finalitzar el curs, l'estudiant ha de ser capaç de:

- Entendre el llenguatge i la nomenclatura bàsica que s'utilitza en l'àmbit de la qualitat.
- Identificar i aplicar els principis de la qualitat total a una cadena de subministrament.
- Ser capaç d'identificar els indicadors necessaris per definir, mesurar i controlar un servei logístic.
- Utilitzar les eines bàsiques de la qualitat.
- Identificar els principals models de qualitat existents (incloent-hi el model EFQM i ISO 9000) i ser capaç d'aplicar-los a l'entorn logístic.
- Ser capaç de millorar la qualitat d'una cadena d'aprovisionament.

240ST1024 - Qualitat dels Serveis a la Cadena de Subministrament

Hores totals de dedicació de l'estudiantat

Dedicació total: 125h	Hores grup gran:	0h	0.00%
	Hores grup mitjà:	30h	24.00%
	Hores grup petit:	15h	12.00%
	Hores activitats dirigides:	0h	0.00%
	Hores aprenentatge autònom:	80h	64.00%

Continguts

<p>QUALITAT DELS SERVEIS A LA CADENA DE SUBMINISTRAMENT</p>	<p>Dedicació: 45h Grup gran/Teoria: 45h</p>
<p>Descripció:</p> <p>BLOC I: Introducció a la qualitat</p> <p>Introducció a la gestió de la qualitat. Qualitat total. Evolució del concepte de la qualitat. Defectes de qualitat i les seves causes. La importància del client. Necessitats i expectatives. Costos de la qualitat. El concepte de servei en logística. Característiques específiques dels serveis i la seva qualitat. Qualitat en les operacions logístiques. Mesura de la qualitat. Indicadors de la qualitat (KPI). KPI en la cadena d'aprovisionament. Quadre de comandament. Mapes d'indicadors.</p> <p>BLOC II: Eines de la qualitat</p> <p>Millora de la qualitat. La millora continua (kaizen). El cicle PDCA de Deming. Les set eines bàsiques de la qualitat. Les set eines de gestió. Creativitat i resolució de problemes. Metodologia i eines de la millora continua. Altres tècniques i eines: Millora continua, Reenginyeria de processos, benchmarking, AMFE, QFD, SPC, Anàlisi del valor, Six Sigma y Lean management.</p> <p>BLOC III: Implantació d'un model de gestió de la qualitat</p> <p>Models de gestió de la qualitat. El sistema europeu EFQM. Criteris d'excel·lència. La lògica REDER. El procés d'autoavaluació. La norma certificable ISO 9000. Apartats de la Norma. Gestió per processos. Elaboració de procediments. Altres models de qualitat. Benchmarking. Marques de qualitat. Cartes de serveis. Implantació de sistemes de qualitat. Auditories i manteniment dels sistemes de qualitat. El procés de certificació. Normes i organismes per a la normalització.</p>	

240ST1024 - Qualitat dels Serveis a la Cadena de Subministrament

Sistema de qualificació

L'avaluació es realitza mitjançant diversos procediments:

- (1) un examen final (EF) consistent en preguntes curtes on l'estudiant haurà de mostrar els coneixements apresos durant el desenvolupament de l'assignatura.
- (2) una conjunt d'exercicis i treballs a realitzar al llarg del curs (TR)

La Nota final (NF) serà

$$NF = 0,7 \cdot TR + 0,3 \cdot EF$$

Bibliografia