

UNIVERSIDAD DE NUEVO LEON "EMILIANO ZAPATA"

LICENCIATURA		EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS				
MATERIA	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD		LINEA CURRICULAR	ADMINISTRACION		
TRIMESTRE	OCTAVO	CLAVE	ADM-110	SERIACION	NO TIENE	
HTS	3	HPS	1	THS	4	
				CREDITOS	7	

OBJETIVO DE LA MATERIA	El alumno desarrollará las habilidades cognitivas, que le permitan sensibilizarse en el desempeño responsable en el ámbito profesional, valorando la importancia de la calidad en el servicio.
-------------------------------	--

TIEMPO ESTIMADO	NOMBRE Y OBJETIVO DE LA UNIDAD	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	BIBLIOGRAFIA
8hrs.	<p>1. Conceptos fundamentales de calidad en el servicio. El alumno comprenderá los servicios en el mundo contemporáneo, identificando los principales eventos socio-políticos, económicos y culturales.</p>	<p>1.1. El fenómeno de la globalización y la importancia de los servicios - La calidad en los productos a partir de la segunda guerra mundial - Las diferencias competitivas en las organizaciones - Los servicios en la post-guerra - El servicio en la era industrial de las potencias económicas</p>	<p>Exposición del tema Investigación del tema Discusiones grupales Trabajos individuales y grupales</p>	<p>DESTANIER, Robert. Como conservar su clientela (el secreto del servicio). México. Legis, 2005. HOROVITZ, Jacques. La calidad del servicio (a la conquista del cliente), México. Mc Graw Hill, 2005. LEGAULT, Gilles. Alcanzar la calidad total (en una empresa de servicios). México, Trillas, 2005. CANTÚ Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México, Edil. Mc. Graw Hill, 2005.</p>
12hrs.	<p>2. Desarrollo de una cultura de servicio orientada al cliente. El alumno desarrollará una cultura de calidad orientada al cliente analizando los mecanismos humano-laborales necesarios.</p>	<p>2.2. El proceso orientado al fortalecimiento de la cultura de calidad. - El reclutamiento de personal - La contratación de personal - La capacitación y formación del personal - Las normas de desempeño en el Servicio - Identificación del concepto cultura organizacional</p>	<p>Exposición del tema Investigación del tema Discusiones grupales Trabajos individuales y grupales</p>	

10hrs.	<p>3. Conceptos de valor al cliente. El alumno comprenderá el valor triple del cliente identificando la importancia en la prestación del servicio.</p>	<p>3.3. Los estudios de satisfacción del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Encuestas - Buzones - Juntas de trabajo - Libro de opiniones - Manejo de quejas de los clientes - El cliente interno, externo, y sus necesidades en la calidad del servicio - El usuario y sus necesidades en la calidad del servicio - Manejo de la insatisfacción del cliente. - para agregar valor 	<p>Exposición del tema Investigación del tema Discusiones grupales Trabajos individuales y grupales</p>	<p>BARLOW Janette, Diana Maul. Valor emocional en el servicio (Estrategias para crear, conservar y fortalecer las relaciones con sus clientes). México, CECOSA 2004.</p> <p>GINEBRA Joan, Rafael Aranda de la Garza, Dirección por servicios, México Edit. Mc Graw Hill, México, 2004.</p> <p>PERALTA Alemán, Gilberto. Calidad para la globalización, México, Esfinge, 2004.</p> <p>CANTU Delgado Humberto et al. Calidad para la globalización, México, Mc Graw Hill, 2005</p> <p>WALTER Dennis, El cliente es lo primero, México, Edit. Diaz de Santos, 2003</p>
1 Dhrs.	<p>4. Gestión de la calidad en el servicio. El alumno aprenderá a orientar la calidad del servicio en el proceso de gestión administrativa.</p>	<p>4.4. La Dirección en la calidad del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - La función de capacitación y entrenamiento del personal, la supervisión y coaching del personal. - Los estilos de comunicación con el personal y los estilos de liderazgo. - El Control en la calidad del servicio - La verificación de lo planeado vs lo ejecutado en el servicio - La aplicación de los estándares de ejecución. - La retroalimentación, corrección y adecuación al desempeño en el prestador de servicios. - La Planificación de la calidad del 	<p>Exposición del tema Investigación del tema Discusiones grupales Trabajos indl viduales y grupales</p>	

8hrs.	<p>5. Modelo europeo para gestionar la calidad en el servicio. El alumno identificará la calidad del servicio mediante el modelo de calidad europeo y la metodologías modernas de autogestión..</p>	<p>5.5. Modelo Europeo para gestionar la calidad en el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filosofía y estructura del modelo - Definición de los "Agentes" del Modelo. - Definición de los "Medios" del Modelo. - Definición de los "Resultados" del Modelo 	<p>Exposición del tema Investigación del tema Discusiones grupales Trabajos individuales y grupales</p>
6hrs.	<p>6. Desarrollo de habilidades para la calidad en el servicio El alumno analizará las habilidades para la calidad en el servicio, a fin de fortalecer su trabajo profesional, para la prestación de servicios de calidad</p>	<p>6.6. Habilidades para la calidad en el servicio : trabajo en equipo, capacitación, relaciones humanas, negociación, manejo de conflictos y técnicas de ventas</p>	<p>Exposición del tema Investigación del tema Discusiones grupales Trabajos individuales y grupales</p>

RECURSOS DIDÁCTICOS: Pizarra, micrófono, laptop

EVALUACIÓN: Dos evaluaciones (una de medio término y una final) que equivalen al 50%, cada una con calificación final interpretada por (2) exámenes, con valor de 10% cada una, evaluaciones rápidas, trabajos, investigaciones de equipo 10%, trabajo final 20 %.