

PLAN DOCENTE



**Departamento de Dirección de
Empresas y Marketing**

Grado en Relaciones Laborales
4º Curso

RRHH Y SISTEMAS DE CALIDAD

● PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Unidad I. LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD TOTAL. (2,25 créditos)

Tema 01. La gestión de la Calidad Total. Evolución del concepto de calidad. La calidad y su gestión. Características determinantes de la calidad y su gestión. La gestión de los procesos orientados al cliente.

Tema 02. ¿Por qué calidad total en la dirección de recursos humanos? Factores que modifican el entorno de los recursos humanos. Cultura de trabajo ético y ampliación de las funciones de recursos humanos. Dirección de recursos humanos y la diferencia de la calidad total. Barreras y respuestas a la implementación de la dirección de recursos humanos de calidad total.

Tema 03. La gestión de la calidad y su mejora. La mejora continua (kaizen). El ciclo de Deming y el ciclo PDCA. Las siete herramientas básicas de la calidad. Las siete herramientas de gestión. Costes de la Calidad y de la No Calidad. Benchmarking. Seis Sigma. Pensamiento Sistémico.

Unidad II. SISTEMAS AVANZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (1,75 créditos)

Tema 04. Las normas ISO 9000. El camino hacia la implantación de un sistema de calidad y su certificación. Implantación del sistema de calidad. Los recursos humanos en los sistemas de calidad. Los recursos tecnológicos. Medios documentales. Etapas del proceso de implantación del sistema. Calidad y Normalización. Certificación de sistemas de calidad. Proceso de certificación.

Tema 05. El Modelo EFQM de Excelencia. Criterios agente y criterios resultado. Autoevaluación. Otros modelos de Excelencia.

RRHH Y SISTEMAS DE CALIDAD

Unidad III. LAS PERSONAS Y LA CALIDAD TOTAL. (1,5 créditos)

Tema 06. La Dirección por Valores (DPV). El proceso DPV. Aclarar su objetivo y sus valores: Fase I del proceso DPV. Comunicación: Fase II del proceso DPV. Alinear: Fase III del proceso DPV. Employeeeship. ¿Qué es Employeeeship?. Elementos principales del Employeeeship. La organización Employeeeship. Trabajar en equipo. ¿Grupo o equipo?. La dinámica del equipo. La motivación. La función de liderar, dirigir y coordinar. Rasgos que favorecen la tarea de liderazgo y coordinación. ¿Qué es esa cosa llamada poder?. Estilos de liderazgo. La Negociación. Separar a las personas del problema. Centrarse en los intereses, no en las posiciones. Inventar opciones en beneficio mutuo. Utilizar criterios objetivos. El mentoring. Definición. La transmisión de la sabiduría. El contexto para el mentoring. La relación y el entendimiento. El arte de escuchar, respetar y aceptar.

Unidad IV. EL CUADRO DE MANDO DE LOS RR.HH. (0,5 créditos)

Tema 07. El Cuadro de Mando Integral. Los Recursos Humanos como herramienta estratégica: el reto de la medición. Creación de un Cuadro de mando de RRHH. Análisis coste-beneficio de las intervenciones de RRHH. Los principios de la buena medición. Medir la alineación de RRHH. Pautas para implementar un cuadro de mando de RRHH.

● PROFESORADO

PROFESOR DE LA ASIGNATURA

- Prof. Antonio Manuel Martínez López: manu.martinez@dem.uhu.es

RRHH Y SISTEMAS DE CALIDAD

● SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

Los criterios de evaluación serán los siguientes:

1) Examen final.

2) Entrega voluntaria de un trabajo que se planteará y asignará en las tres primeras semanas de clase.

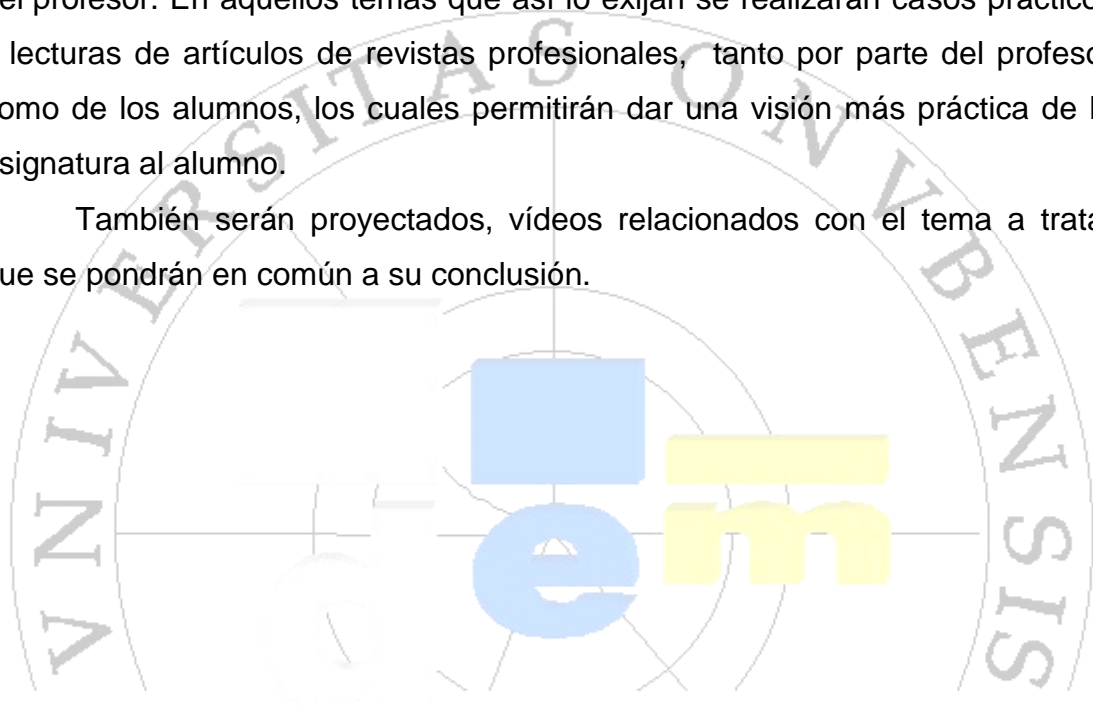
Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada.

IMPORTANTE: La asistencia a clase es voluntaria, pero es importante tener en cuenta que una vez empezada la clase no se permite la entrada de ningún alumno. Hay que tenerlo en cuenta de cara a la coincidencia de horarios de otros cursos.

● METODOLOGÍA DIDÁCTICA ●

Las clases serán impartidas mediante el método de exposiciones teóricas del profesor. En aquellos temas que así lo exijan se realizarán casos prácticos y lecturas de artículos de revistas profesionales, tanto por parte del profesor como de los alumnos, los cuales permitirán dar una visión más práctica de la asignatura al alumno.

También serán proyectados, vídeos relacionados con el tema a tratar que se pondrán en común a su conclusión.



RRHH Y SISTEMAS DE CALIDAD

● OBJETIVOS

1.-Conocimientos, según el descriptor de esta materia en el plan de estudios.

Estudio de los principios y herramientas de la calidad total, así como de los sistemas avanzados de la calidad.

2.-Habilidades.

- Capacidad de análisis y de síntesis.
- Capacidad para identificar los problemas estratégicos.
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas.
- Capacidad de planificación.
- Capacidad de aprendizaje.
- Capacidad emprendedora.

3.-Actitudes.

- Para enfocar los problemas desde una perspectiva estratégica.
- Para la cooperación.
- De flexibilidad y adaptación al cambio.
- De autocrítica y crítica constructiva.
- De mejora continua.

4.-Valores.

- Lealtad.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Competencia.
- Los constitucionalmente aceptados.

RRHH Y SISTEMAS DE CALIDAD



GENERAL

Calidad Total. Alberto Galgano. Ed. Díaz de Santos

ESPECÍFICA

Ud.	TÍTULO	AUTOR	EDITORIAL
01	Las tres revoluciones	Alberto Galgano	Díaz de Santos
01	La Quinta disciplina	Peter Senge	Granica
01	La danza del cambio	Peter Senge	Gestión 2000
02	ISO 9000:2000. Calidad y Excelencia.	Andrés Senlle	Gestión 2000
02	Gestión Integral de la Calidad	Lluís Cuatrecasas	Gestión 2000
02	Las siete instrumentos de la Calidad Total	Alberto Galgano	Díaz de Santos
02	Costes de Calidad y de No Calidad	Oriol Amat	Gestión 2000
02	Seis sigma: Metodología y técnicas	Escalante Vázquez, Edgardo	Díaz de Santos
03	Employeeeship	Claus Möller	Gestión 2000
03	Calidad Personal: la clave	Claus Möller	Díaz de Santos
03	Dirección por valores	K. Blanchard, M. O'Konnor	Gestión 2000
03	Cómo trabajar en equipo	Fransesc Borrell	Gestión 2000
03	Mentoring	Chip R. Bell	Gestión 2000
03	Manual del empowerment	Ferry Wilson	Gestión 2000
03	Obtenga el sí	R. Fisher	Gestión 2000
03	No acepte un "no" por respuesta	S. Le Poole	Deusto
03	El negociador completo.	G. I. Nieremberg	Espasa-Calpe
03	Métodos cuantitativos para la toma de decisiones	Serra de la Figuera, Daniel	Gestión 2000
03	Comunicación Empresarial	Harvard Business Essentials	Gestión 2000
04	El cuadro de mando de los RR.HH.	Brian E. Becker; Mark A. Huselid; Dave Ulrich	Gestión 2000
04	El Cuadro de Mando Integral	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Gestión 2000
04	Mapas estratégicos	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Gestión 2000
04	Cuadro de mando integral, personal y corporativo	Rampersard, Dr. Hubert K.	McGraw-Hill
04	Gestión del Conocimiento y Calidad Total	Benavides Velasco, Carlos	Díaz de Santos