

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

CONTENIDOS
Evolución y concepto básicos de calidad La calidad en la empresa
Las diferentes facetas de la calidad las necesidades del cliente La calidad en los productos La calidad en las compras La calidad en el servicio La calidad y los recursos humanos Los costes de la calidad
Sistemas de gestión de la calidad Gestión por procesos Infraestructura para la calidad
Normas UNE-EN-ISO , Normalización y certificación Calidad Total ,Modelo EFQM de Excelencia
Herramientas de la Calidad: PDCA / Diagrama de flujo, Tormenta de ideas; Diagrama causa-efecto; Diagrama de Pareto ;5S

BIBLIOGRAFÍA

-Gestión de la Calidad. Ed. Pirámide ISBN 97884-368-4546-4

MODELO DE EXÁMEN

Preguntas cortas o tipo test, sólo una posible respuesta. Se penalizarán las respuestas incorrectas.

Duración de examen: 45 min.