



Gestión de la calidad en el comercio

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Planificar todos aquellos aspectos de importancia fundamental en el comercio para la obtención de índices de calidad del servicio fundamentales para beneficiar al comercio y la motivación del personal.

□ **Objetivos Específicos**

- Realizar una introducción general a los asistentes en cuestiones de control de la calidad.
- Conocer los instrumentos de metrología más habituales.
- Iniciar la creación de un plan de aplicación propio para conseguir aumentar la calidad.
- Valorar la importancia de la motivación del personal por la calidad del servicio.
- Aprender a determinar el coste de la no-calidad de la empresa.
- Saber Identificar las áreas de mejora de la empresa para poder actuar.

Contenidos

40 horas	Gestión de la calidad en el comercio
40 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 1: Gestión de la calidad en el comercio <ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica de calidad • Procedimientos de control. Responsabilidades del control de calidad • Enfoques participativos a la responsabilidad sobre la calidad • Principios de participación. Teorías X Y Z • Círculos de calidad • Tecnología de la ingeniería para el control de los procesos • Auditoría de calidad • El control estadístico. Control presupuestario. Análisis del coste de calidad total • Normalización, homologación y certificación del producto. El plan de control de calidad
40 horas	1 unidad didáctica