



## Guía Didáctica

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

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