



DATOS IDENTIFICATIVOS

Servicio al cliente y costes

Asignatura	Servicio al cliente y costes			
Código	V04M186V01102			
Titulación	Máster Universitario en Dirección e Innovación de la cadena de suministro			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	4	OB	1	1c
Lengua Impartición				
Departamento				
Coordinador/a	Fernández González, Arturo José			
Profesorado	Álvarez Francisco, Oswaldo Javier Casal Campos, Fernando Estévez Martínez, Emilio Fernández González, Arturo José Gutierrez Muñoz, José Carlos Nandín Vila, María Belén Prado Prado, Jose Carlos			
Correo-e	ajfdez@uvigo.es			
Web				
Descripción general				

Resultados de Formación y Aprendizaje

Código	
A4	Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
A5	Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
B1	Capacidad de, estructurar, analizar y sintetizar información para localizar problemas, mejoras o innovaciones, identificar sus causas/impacto, y proponer e implantar acciones con una visión global y sostenible
B2	Capacidad de organizar y planificar todos los recursos de la empresa (humanos, materiales, información e infraestructuras)
C2	Conocer e identificar los aspectos más relevantes asociados a selección de indicadores para monitorizar el rendimiento de la cadena de suministro, desarrollando la capacidad para diseñar e implantar un cuadro de mando
D3	Sostenibilidad y compromiso ambiental. Uso equitativo, responsable y eficiente de los recursos

Resultados previstos en la materia

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Conocer el concepto de servicio al cliente	A4 A5 B1 B2 C2 D3

Conocer los costes implicados en el servicio al cliente

A4
A5
B1
B2
C2
D3

Aprender cómo desarrollar programas de servicio al cliente y evaluar sus costes

A4
A5
B1
B2
C2
D3

Contenidos

Tema

1.- Concepto de servicio al cliente	1,1, Concepto de servicio al cliente
2.- Desarrollo e implantación de programas de servicio al cliente	2.1.- Desarrollo e implantación de programas de servicio al cliente
3.- Relaciones Marketing/Cadena de Suministro en el servicio al cliente	3.1.- Relaciones Marketing/Cadena de Suministro en el servicio al cliente
4.- Desarrollo de modelos de costes en la Cadena de Suministro	4.1.- Desarrollo de modelos de costes en la Cadena de Suministro
5.- Evaluación de costes. Modelo de control económico. Estándares e indicadores	5.1.- Evaluación de costes. Modelo de control económico. Estándares e indicadores

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Debate	1	0	1
Estudio de casos	11	22	33
Lección magistral	19	42	61
Examen de preguntas objetivas	0.5	2	2.5
Examen de preguntas objetivas	0.5	2	2.5

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

	Descripción
Debate	
Estudio de casos	Trabajo en equipo y presentación pública de casos
Lección magistral	Desarrollo de contenidos teóricos y prácticos relacionados con la materia

Atención personalizada

Metodologías Descripción

Estudio de casos Se habilitan horas de asesoramiento para resolver las dudas en el desarrollo de los casos

Evaluación

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje			
Debate	Valoración de la participación del alumno/a en las clases presenciales	20	A4 A5	B1 B2	C2	D3
Examen de preguntas objetivas	Examen 1. Versará sobre contenidos desarrollados en la materia (no coincidentes con el examen 2)	40	A4 A5	B1 B2	C2	D3
Examen de preguntas objetivas	Examen 2. Versará sobre contenidos desarrollados en la materia (no coincidentes con el examen 1)	40	A4 A5	B1 B2	C2	D3

Otros comentarios sobre la Evaluación

Para poder superar la materia es necesario superar los dos exámenes (cada uno de ellos con un 5 sobre 10) y obtener una nota en el debate superior al 8 (sobre 10). La nota final de la materia (superados esos mínimos) será el resultado de ponderar las valoraciones de cada una de esas tres pruebas (con sus porcentajes asignados).

Compromiso ético: Se espera que el alumno presente un comportamiento ético adecuado. En el caso de detectar un comportamiento no ético (copia, plagio, utilización de aparatos electrónicos no autorizados, y otros) se considerará que

el alumno/a no reúne los requisitos necesarios para superar la materia. En este caso la calificación global en el presente curso académico será de suspenso (0.0) No se permitirá la utilización de ningún dispositivo electrónico durante las pruebas de evaluación salvo autorización expresa. El hecho de introducir un dispositivo electrónico no autorizado en el aula del examen será considerado motivo de no superación de la materia en el presente curso académico y la calificación global será de suspenso (0.0).

Fuentes de información

Bibliografía Básica

AMAT, O.; SOLDEVILA, P., **Contabilidad y gestión de costes**, PROFIT Editorial, 2010

Bibliografía Complementaria

PÉREZ-CARBALLO VEIGA, J.F, **Diagnóstico económico-financiero de la empresa**, ESIC, 2010

PÉREZ-CARBALLO VEIGA, J.F., **El análisis económico-financiero en 100 ejercicios resueltos**, ESIC, 2010

AMAT, O., **Análisis de estados financieros. Fundamentos y aplicaciones**, Gestión 2000, 2008

AMAT, O.; SOLDEVILA, P.; AGUILÀ, S., **Ejercicios resueltos de contabilidad de costes**, Gestión 2000, 2005

GUASCH, M., **Ejercicios resueltos de contabilidad y gestión de costes**, PROFIT Editorial, 2010

Recomendaciones