



DATOS IDENTIFICATIVOS

Custos Loxísticos e Servizo ao Cliente. Indicadores de Xestión

Materia	Custos Loxísticos e Servizo ao Cliente. Indicadores de Xestión			
Código	V04M059V01104			
Titulación	Máster Universitario en Dirección e Xestión da Loxística e a Cadea de Subministración			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	3	OB	1	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento				
Coordinador/a	Prado Prado, José Carlos			
Profesorado	Álvarez Francisco, Oswaldo Javier Gutierrez Muñoz, José Carlos Prado Prado, José Carlos			
Correo-e	jcprado@uvigo.es			
Web	http://faitic.uvigo.es			
Descrición xeral	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de los costes logísticos en una PYME - Modelo de control económico. Establecimiento de estándares e indicadores. Presupuesto. - Aplicación del modelo de control económico a la problemática de la gestión logística y de la cadena de suministro. - El concepto de servicio al cliente. Relaciones marketing/logística en el servicio al cliente. - Establecimiento de estándares e indicadores. - Experiencias de desarrollo e implantación de programas de servicio al cliente. 			

Competencias de titulación

Código	
A8	la capacidad para implantar métodos y técnicas para evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad, coste y servicio.
A9	la capacidad de introducir cambios en el diseño del sistema logístico y/o su dirección y gestión como respuesta flexible a las variaciones del entorno competitivo.
B1	Que el alumno adquiera la capacidad de analizar y sintetizar información para permitirle localizar problemas e identificar las causas y su tipología.
B2	Que el alumno adquiera la capacidad de organizar y planificar todos los recursos de la empresa (humanos, materiales, información e infraestructuras).
B3	Que el alumno adquiera la capacidad de gestionar la información (con apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones).
B4	Que el alumno adquiera la capacidad de tomar decisiones y de resolver problemas de forma ágil y eficiente con visión de todo el conjunto de la cadena de suministro.
B5	Que el alumno adquiera destrezas en comunicación oral y escrita para difundir los planes y decisiones tomadas.
B6	Que el alumno adquiera la habilidad de trabajar en equipo bajo una perspectiva multidepartamental (dentro de la empresa, coordinar la logística interna) y multiempresa (en la cadena de suministro, coordinar la logística con proveedores y clientes).
B7	Que el alumno adquiera la habilidad de trabajo en un contexto de globalización, caracterizado por: compras internacionales, deslocalización de plantas productivas y un mercado mundial.
B8	Que el alumno desarrolle la habilidad del racionamiento crítico y interiorice el compromiso ético en su forma de actuar en este marco de globalización

B9	Que el alumno sea capaz de adaptarse a nuevas situaciones (amenazas y oportunidades / cambios en el entorno competitivo).
B10	Que el alumno pueda desarrollar el aprendizaje de manera autónoma.
B11	Que el alumno adquiera capacidad para el liderazgo y la coordinación de las personas.
B12	Que el alumno se sensibilice hacia la calidad, el respeto medioambiental y el consumo responsable de recursos en el planteamiento de soluciones logísticas.

Competencias de materia

Resultados previstos na materia	Tipoloxía	Resultados de Formación e Aprendizaxe
El alumno adquiere destrezas para gestionar los aspectos de coste y servicio en la propia gestión logística y la manera de establecer indicadores que permitan medir y evaluar el rendimiento del sistema logístico en términos de calidad, coste y servicio.	saber	A8
	saber hacer	A9
	Saber estar / ser	B1
		B2
		B3
		B4
		B5
		B6
		B7
		B8
		B9
		B10
	B11	
	B12	

Contidos

Tema
(*)Evaluación de costes logísticos en una PYME. (*) Modelo de control económico. Estándares e indicadores. Aplicación del modelo de control económico a la Cadena de Suministro
(*)El concepto de servicio al cliente. La (*) experiencia de desarrollo e implantación de un programa de servicio al cliente en una empresa del sector químico
(*)Relaciones marketing/logística en el servicio al (*) cliente. Experiencias de desarrollo e implantación de programas de servicio al cliente

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Actividades introductorias	2	0	2
Sesión maxistral	12	0	12
Traballos de aula	10	0	10
Titoría en grupo	0	6	6
Resolución de problemas e/ou exercicios de forma autónoma	0	38	38
Probas de tipo test	1	0	1

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Actividades introductorias	Clase magistral práctica y participativa, ilustrada con casos.
Sesión maxistral	Conferencias basadas en experiencias de implantación en empresas
Traballos de aula	Resolución de casos. Ejercicios con soporte informático las sesiones docentes
Titoría en grupo	Explicación individualizada
Resolución de problemas e/ou exercicios de forma autónoma	Lectura profunda de la documentación. Búsqueda de bibliografía complementaria. Resolución de ejercicios

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
--------------	------------

Trabajos de aula

Tutoría en grupo

Avaliación

	Descripción	Cualificación
Actividades introductorias	Clase magistral práctica y participativa, ilustrada con casos.	10
Sesión maxistral	Conferencias basadas en experiencias de implantación en empresas	10
Trabajos de aula	Resolución de casos. Ejercicios con soporte informático las sesiones docentes	10
Probas de tipo test	Prueba tipo test sobre los contenidos de la materia	70

Outros comentarios sobre a Avaliación

Bibliografía. Fontes de información

Recomendacións