



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Servizo ó cliente e custos

Materia	Servizo ó cliente e custos			
Código	V04M186V01102			
Titulación	Máster Universitario en Dirección e Innovación da cadea de subministración			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	4	OB	1	1c
Lingua de impartición				
Departamento				
Coordinador/a	Fernández González, Arturo José			
Profesorado	Fernández González, Arturo José Prado Prado, Jose Carlos			
Correo-e	ajfdez@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral				

## Competencias

Código	
A4	Que os estudantes saiban comunicar as súas conclusións e os coñecementos e razóns últimas que as sustentan a públicos especializados e non especializados de un modo claro e sen ambigüidades
A5	Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun modo que haberá de ser en gran medida autodirixido ou autónomo
B1	Capacidade de estruturar, analizar e sintetizar información para localizar problemas, mellora ou innovacións, identificar as súas causas/impacto, e propoñer e implantar acción con unha visión global e sostible
B2	Capacidade de organizar e planificar todos os recursos da empresa (humanos, materiais, información e infraestructuras)
C2	Coñecer e identificar os aspectos máis relevantes asociados á selección de indicadores para monitorizar o rendemento da cadea de suministro, desenvolvendo a capacidade de deseñar e implantar un cuadro de mando
D3	Incorporar no exercicio profesional criterios de sustentabilidade e compromiso ambiental. Incorporar aos proxectos o uso equitativo, responsable e eficiente dos recursos

## Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Nova	A4 A5 B1 B2 C2 D3
Nova	A4 A5 B1 B2 C2 D3

**Contidos**

## 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 na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Estudo de casos	12	22	34
Lección maxistral	20	46	66

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

**Metodoloxía docente**

	Descrición
Estudo de casos	(*)Trabaja en equipo y presentación pública de los casos propuestos
Lección maxistral	(*)Lección magistral con los contenidos de la materia

**Atención personalizada**

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos	

**Avaliación**

Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe				
Estudo de casos (*)Estudio de casos	15	A4	B1	C2	D3	
Lección maxistral(*)Examen sobre los contenidos teóricos y prácticos de la materia	85	A5	B2			
		A4	B1	C2	D3	
		A5	B2			

**Outros comentarios sobre a Avaliación****Bibliografía. Fontes de información****Bibliografía Básica**

PÉREZ-CARBALLO VEIGA, J.F., **Diagnóstico económico-financiero de la empresa**, 9788473567138, 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

**Bibliografía Complementaria****Recomendacións****Plan de Continxencias****Descrición**

Os contidos e os resultados de aprendizaxe non deberán ser modificados para poder garantir o recollido nas memorias da titulación. Debe tratarse de axustar os materiais, titorías e as metodoloxías docentes para tratar de acadar estes resultados. Trátase dun aspecto de grande importancia para a superación dos procesos de acreditación a que están sometidas as diferentes titulacións. E dicir, o plan de continxencia debe basearse nun desenvolvemento da materia, adaptando as

metodoloxías e os materiais, na procura do cumprimento dos resultados de aprendizaxe de todo o alumnado.

As metodoloxías docentes se impartirán, de ser necesario, adecuándoas ós medios telemáticos que se poñan a disposición do profesorado, ademais da documentación facilitada a través de FAITIC e outras plataformas, correo electrónico, etc.

Cando non sexa posible a docencia presencial, na medida do posible, primarase a impartición dos contidos teóricos por medios telemáticos así como aqueles contidos de prácticas de resolución de problemas, aula de informática, e outros, que poidan ser virtualizados ou desenvolvidos polo alumnado de xeito guiado, intentado manter a presencialidade para as prácticas experimentais de laboratorio, sempre que os grupos cumpran coa normativa establecida no momento polas autoridades pertinentes en materia sanitaria e de seguridade. No caso de non poder ser impartida de forma presencial, aqueles contidos non virtualizables se impartirán ou suplirán por outros (traballo autónomo guiado, etc.) que permitan acadar igualmente as competencias asociados a eles. As titorías poderán desenvolverse indistintamente de forma presencial (sempre que sexa posible garantir as medidas sanitarias) ou telemáticas (e-mail e outros) respectando ou adaptando os horarios de titorías previstos. Asemade, farase unha adecuación metodolóxica ó alumnado de risco, facilitándolle información específica adicional, de acreditarse que non pode ter acceso ós contidos impartidos de forma convencional.

Información adicional sobre a avaliación: manteranse aquelas probas que xa se veñen realizando de forma telemática e, na medida do posible, manteranse as probas presenciais adecuándoas á normativa sanitaria vixente. As probas se desenvolverán de forma presencial salvo Resolución Reitoral que indique que se deben facer de forma non presencial, realizándose dese xeito a través das distintas ferramentas postas a disposición do profesorado. Aquelas probas non realizables de forma telemática se suplirán por outros (entregas de traballo autónomo guiado, etc.)

---