



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	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				
Descrición xeral				

Resultados de Formación e Aprendizaxe

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 infraestruturas)
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 previstos na materia

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

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
Debate	1	0	1
Estudo de casos	11	22	33
Lección maxistral	19	42	61
Exame de preguntas obxectivas	0.5	2	2.5
Exame de preguntas obxectivas	0.5	2	2.5

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Debate	
Estudo de casos	Traballo en equipo e presentación pública de casos
Lección maxistral	Desenvolvemento de contidos teóricos e prácticos relacionados coa materia

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos	

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Debate	Valoración da participación do alumno/a nas clases presenciais	20	A4 A5	B1 B2	C2	D3
Exame de preguntas obxectivas	Exame 1. Versará sobre contidos desenvolvidos na materia (non coincidentes co exame 2)	40	A4 A5	B1 B2	C2	D3
Exame de preguntas obxectivas	Exame 2. Versará sobre contidos desenvolvidos na materia (non coincidentes co exame 1)	40	A4 A5	B1 B2	C2	D3

Outros comentarios sobre a Avaliación

Para poder superar a materia é necesario superar os dous exames (cada un deles cun 5 sobre 10) e obter unha nota no debate superior ao 8 (sobre 10). A nota final da materia (superados eses mínimos) será o resultado de ponderar as valoracións de cada unha desas tres probas (coas súas porcentaxes asignadas).

Compromiso ético: Espérase que o alumno presente un comportamento ético adecuado. No caso de detectar un comportamento non ético (copia, plaxio, utilización de aparellos electrónicos non autorizados, e outros) considerarase que o alumno/a non reúne os requisitos necesarios para superar a materia. Neste caso a cualificación global no presente

curso académico será de suspenso (0.0) Non se permitirá a utilización de ningún dispositivo electrónico durante as probas de avaliación salvo autorización expresa. O feito de introducir un dispositivo electrónico non autorizado na aula do exame será considerado motivo de non superación da materia no presente curso académico e a cualificación global será de suspenso (0.0).

Bibliografía. Fontes 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

Recomendacións