

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				
Departamento	Dpto. Externo Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Prado Prado, Jose Carlos			
Profesorado	Álvarez Francisco, Oswaldo Javier Gutierrez Muñoz, José Carlos Prado Prado, Jose Carlos			
Correo-e	jcprado@uvigo.es			
Web	http://faitic.uvigo.es			
Descrición xeral	- 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

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.		

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 introdutorias	3	0	3
Sesión maxistral	15	0	15
Traballos de aula	12	0	12
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 introdutorias	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

Avaliación		
	Descrición	Cualificación
Actividades introdutorias	Clase magistral práctica y participativa, ilustrada con casos.	10
Sesión maxistral	Conferencias basadas en experiencias de implantación en empresas	10
Traballos 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