

## 12. CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Se establecen unos bloques de contenido que reflejan dos aspectos diferenciados que subyacen en las finalidades del presente módulo y que son necesarios para la introducir al alumno o alumna a la calidad y mejora continua de la empresa. Bloque I: Introducción al concepto de gestión de calidad y su evolución histórica. Bloque II: Gestión de la calidad: aspectos fundamentales. Certificado ISO y modelo EFQM.

**BLOQUE I:** Introducción al concepto de gestión de calidad y su evolución histórica

- 1.- Conceptos básicos y evolución de la Calidad
- 2.- Las tres estrategias de éxito
- 4.- La Calidad en la empresa
- 5.- Historia de la Calidad. Personalidades y sus aportaciones

**BLOQUE II:** Gestión de la calidad: aspectos fundamentales. Certificado ISO y modelo EFQM

- 6.- El cliente
- 7.- Misión y visión. El liderazgo
- 8.- Procesos
- 9.- Herramientas de Calidad
- 10.- Calidad en el diseño, en el proceso y en el servicio.
- 11.- La organización de la empresa y la Calidad.
- 12.- El proceso de compras
- 13.- Infraestructura y organismo de la Calidad. Normas ISO. Modelo EFQM
- 14.- La Calidad y los recursos humanos. Los costes de la Calidad.
- 

5.- El cliente 6.- Misión y visión. El liderazgo 7.- Procesos 8.- Herramientas de Calidad 9.- Calidad en el diseño, en el proceso y en el servicio. 10.- La organización de la empresa y la Calidad. 11.- El proceso de compras 12.- Infraestructura y organismo de la Calidad. Normas ISO. Modelo EFQM 13.- La Calidad y los recursos humanos. Los costes de la Calidad.

**CONTENIDOS:**

- Análisis de la evolución histórica del concepto Calidad asociada al sector y actividades significativas referenciadas en el título.
- Identificación de los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
- Identificación de los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad Total.
- Identificación los objetivos del aseguramiento de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Interpretación de normas para el aseguramiento de la calidad con especial referencia a las europeas.
- Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del sector de estética.
- A partir de datos y demás variables descriptivas de uno o varios procesos o actividades significativas de la competencia profesional referenciada en el título y, todo ello, enmarcado en un supuesto establecimiento o entidad del sector:
  - Identificación de áreas de oportunidad para la intervención y mejora.

- Utilización de herramientas básicas de calidad.
- Adopción y establecimiento de actitudes y hábitos de mejora personal, en las relaciones y desarrollo de las actividades.
- Intervención, a su nivel, en soluciones basadas en la mejora continua.
- Evaluación de los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua relacionados con su ámbito o sector profesional.

**BIBLIOGRAFÍA:**

Gestión y mejora continua de la Calidad. Editorial Donostiarra.

Calidad y mejora continua. Editorial Taldeka.

Gestión de la Calidad. Editorial Santillana.

DISEÑO CURRICULAR BÁSICO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN (DCB)

TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA SOBRE LOS CONTENIDOS A APRENDER Y EVALUAR SE PUEDE ENCONTRAR EN INTERNET en [www.mec.es](http://www.mec.es)