



DOCENTE: ROBERTO RUGGIERI	
TITOLO DELL'INSEGNAMENTO: <i>GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</i>	CFU: 9
SSD: <i>SECS P13</i>	ANNO ACCADEMICO: 2022-2023
CORSO DI LAUREA: <i>MATIS</i>	SEMESTRE: 2°

OBIETTIVI FORMATIVI

Gli obiettivi formativi del corso sono:

- *Comprensione del ruolo fondamentale del Total Quality Management (TQM) all'interno delle organizzazioni di impresa.*
- *Conoscenza dell'iter certificativo e dell'autovalutazione.*
- *Conoscenza e applicazione dei principali strumenti di monitoraggio e controllo della qualità nei vari processi di produzione, prendendo in considerazione le tecniche per l'analisi e per il miglioramento dei processi.*

PREREQUISITI E PROPEDEUTICITA'

Nessuna

PROGRAMMA DEL CORSO

Parte Prima: Aspetti generali della qualità

L'evoluzione della qualità: dal controllo alla gestione.

I costi della qualità.

La filosofia "zero difetti".

Parte Seconda. Le strategie della qualità totale

La customer satisfaction.

Le tecniche di misurazione della customer satisfaction.

Il modello di Kano.

Il modello Servqual.

Il rapporto con i fornitori.

Il ruolo del top management.

La promozione interna della qualità.

Il coinvolgimento del personale.

La gestione per processi.

Il miglioramento continuo.

Il metodo PDCA.

I sette strumenti statistici.

I sette strumenti manageriali.

Il modello Lean.

Il benchmarking.

Il QFD.

Il FMEA.



Parte Terza: I modelli della qualità.

*Il sistema gestione qualità.
Il TQM.
La certificazione di qualità.
I modelli ISO.
I premi per la qualità.
L'EFQM.
Il Six-Sigma.
La Balanced Score Card*

TESTI DI RIFERIMENTO

*1)"Management della qualità", Lucio Cappelli-Francesca Maria Renzi, CEDAM,2010.
Capitoli: 2-3(paragrafi 1-2-3-5)-4-6(paragrafi 1-2-3)-7-8-9-10-11-12.
2)"La gestione della qualità – Strumenti, metodi e standard", Marco Sartor – Guido Orzes, Mc Graw Hill, 2020.
Capitoli: 1-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12.*

METODO DIDATTICO

Lezioni, esercitazioni e gruppi di studio.

MODALITA' DI FREQUENZA

Consigliata.

METODI DI VALUTAZIONE

*L'esame si svolge in forma scritta ed eventualmente in forma orale.
Se la valutazione della prova scritta è inferiore a 26/30 il discente potrà rifiutare il voto o registrare la valutazione ottenuta.
Se la valutazione della prova scritta è pari o superiore a 26/30 il discente potrà rifiutare il voto o registrare la valutazione di 26/30 oppure accedere alla valutazione in forma orale.
Contenuto e metodo di valutazione delle prove scritte: 31 domande a risposta multipla. Per ciascuna domanda corretta viene attribuito 1 punto.
Contenuto e metodo di valutazione della prova orale: colloquio sugli argomenti del programma del corso.*

LINGUA DI INSEGNAMENTO

Italiana

ORARIO, AULA E DATA INIZIO DELLE LEZIONI

Fare riferimento agli orari delle lezioni del Corso di laurea pubblicati sulla pagina web del Dipartimento di Management.

RICEVIMENTO STUDENTI

Giovedì 11.00-13.00

ESAMI

Fare riferimento al sistema INFOSTUD.

