**Teoria e Tecnica della Qualità – a.a. 2018/2019**

**Docente:** Prof.ssa Luigia Petti **Settore scientifico disciplinare:** SECS-P/13 C

**Corso di Laurea:** CLEA/M – 6 CFU, 9 CFU **orario:** Lun 14-16, Mart 14-16, Merc 11-13.

**Dipartimento di afferenza:** Dipartimento di Economia

**Numero di telefono:** 085.45083218 **E-mail:** [l.petti@unich.it](mailto:l.petti@unich.it)

**Giorni ed orari di ricevimento studenti:** Mercoledì 9:00-11:00; Giovedì 11:00 – 13:00

**Semestre:** I

**Modalità d’insegnamento:** Lezioni frontali (di 2 ore, secondo il calendario accademico) e modalità didattiche interattive: esercitazioni, lavori di gruppo ed individuali, seminari tenuti da esperti, etc. La frequenza è facoltativa, consigliata, e la prova finale sarà uguale per frequentanti e non.

**Obiettivi Formativi:** Fornire un quadro conoscitivo e applicativo dei metodi di gestione d'impresa orientati alla qualità di processi, prodotti e servizi.

**Prerequisiti:** L'insegnamento non prevede alcun prerequisito.

**Risultati dell’apprendimento attesi: : 1) Conoscenza e capacità di comprensione**. Conoscere la strutturazione di un Sistema Qualità e i meccanismi che lo possono rendere valido in tutto il mondo. Aver compreso le premesse storiche, culturali e sociali che stanno alla base del modello concettuale su cui sono fondati i Sistemi di Qualità. Conoscere i modelli di gestione della qualità (TQM e Iso 9000) e i principi della qualità. **2) Capacità di applicare conoscenza e comprensione.** Apprendimento dei principi del Problem Solving e dei requisiti necessari per implementare un Sistema di gestione della Qualità. **3) Autonomia di giudizio**. Saper individuare enti, norme di funzionamento e finalità specifiche di normazione, audit, accreditamento e certificazione. Padroneggiare i principali modelli di riferimento della qualità e del Problem Solving. **4) Abilità comunicative.** Comunicare i principi della qualità e i requisiti della certificazione. **5) Capacità di apprendimento**. Capacità di analizzare i dati e i documenti per valutare una corretta implementazione del sistema di gestione della qualità.

**Contenuti:** Definizione ed evoluzione del concetto di qualità. Evoluzione storica dei principali modelli di gestione della qualità: dalla qualità come caratteristica alla qualità come valore. I sistemi di autovalutazione della qualità. I grandi teorici della qualità. La soddisfazione del cliente. La gestione dell’attività di miglioramento continuo. L’approccio per processi. La qualità nei servizi. Il sistema di gestione della qualità e le norme di certificazione. Il QFD (Quality Function Deployment). L’integrazione qualità, ambiente, sicurezza. La qualità del capitale umano.

**Programma del corso**

**Modulo A - 6 CFU**

**TTQ\_1** - La Qualità: concetti e metodi

**TTQ\_2\_a&b** - Qualità: Modelli e Vision 2000

* Evoluzione del concetto di qualità e dei modelli di gestione:
* I principali modelli di gestione della Qualità
* Dal controllo di prodotto al controllo di processo
* Dalla Qualità come caratteristica alla Qualità come valore
* Principi e metodi del TQM
* I sistemi di valutazione e autovalutazione dei premi Qualità
* I 6 guru della qualità

**TTQ\_3** **\_a&b** - La norma ISO 9001

**TTQ\_4** - L’audit dei sistemi di gestione della Qualità

**TTQ\_5** - Metodi, tecniche e strumenti per migliorare la Qualità

* Il Problem Finding ed il Problem Solving
* I 7 strumenti di Ishikawa
* Gli strumenti di miglioramento della qualità di prima, seconda e terza necessità
* Il 6 sigma

**TTQ\_6\_a** - La Social Life Cycle Assessment (S-LCA)

* La vera Qualità: il capitale umano

**Modulo B – 3 CFU**

**TTQ\_6\_b** - La Social Life Cycle Assessment (S-LCA) (approfondimento)

**TTQ\_7\_a&b** - I Consumers’ trends e le Social Innovations

**TTQ\_8\_a,b,c,d&e** - Il Quality Function Deployment (QFD)

**TTQ\_9** - La Qualità nei servizi (Servqual, etc.)

**TTQ\_10** - Il modello di Kano ed A-Kano

**Materiale didattico di riferimento:**

Materiale didattico disponibile all’indirizzo: [https://economia.unich.it/dec/pag\_documenti.php?gruppo=135](https://economia.unich.it/dec/pag_documenti.php?gruppo=135" \t "_blank)

**Modulo A** (6 CFU):materiale didattico da TTQ\_1 a TTQ\_6a

**Modulo B** (3 CFU):materiale didattico da TTQ\_6b a TTQ\_10

**Modalità di verifica dell’apprendimento:** La verifica della preparazione degli studenti avverrà con esame scritto composto da domande aperte con spazio di risposta predefinito. I punti totali (max 30) saranno suddivisi sulla base delle domande presenti nella prova per importanza ed estensione. La durata della prova scritta è di 20 minuti. È prevista anche una prova orale a completamento dell'esame. La verifica dell'apprendimento sarà coerente con gli obiettivi formativi e i metodi didattici adottati.

**Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs):**

   