

Principali informazioni sull'insegnamento	
Titolo insegnamento	Teoria e tecnica della qualità
Corso di studio	Strategie d'impresa e management
Crediti formativi	6
Denominazione inglese	Theory and technique of quality
Obbligo di frequenza	Si
Lingua di erogazione	Italiano

Docente responsabile	Nome Cognome	Indirizzo Mail
	Giuseppe Tassielli	giuseppe.tassielli@uniba.it

Dettaglio credi formativi	Ambito disciplinare	SSD	Crediti
	Economico-aziendale	SECS-P/13	6

Modalità di erogazione	
Periodo di erogazione	semestre
Anno di corso	2019/20
Modalità di erogazione	Lezioni frontali, seminari e project work

Organizzazione della didattica	
Ore totali	150
Ore di corso	60
Ore di studio individuale	90

Calendario	
Inizio attività didattiche	16 settembre 2019
Fine attività didattiche	20 dicembre 2019

Syllabus	
Prerequisiti	
Risultati di apprendimento previsti (declinare rispetto ai Descrittori di Dublino) (si raccomanda che siano coerenti con i risultati di apprendimento del CdS, riportati nei quadri A4a, A4b e A4c della SUA, compreso i risultati di apprendimento trasversali)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conoscenza e capacità di comprensione</i> Il corsista di Teoria e tecnica della qualità dovrà possedere le conoscenze fondamentali per la direzione delle imprese, con particolare riferimento ai processi che ne consentono il governo e il miglioramento della qualità. Una base indispensabile sarà costituita dalla padronanza della metodologia di analisi dei processi a supporto della gestione strategica d'impresa. Tali obiettivi saranno conseguiti con la partecipazione alle lezioni in aula, alle esercitazioni in gruppi di lavoro e con l'impegno di studio personale previsto dalle attività formative. • <i>Conoscenza e capacità di comprensione applicate</i> Lo studente, comprendendo il contesto strategico

	<p>dell'impresa, sarà in grado di applicare tecniche di analisi per progettare, implementare e gestire un sistema qualità aziendale. Al raggiungimento di tali capacità concorre lo studio individuale dei testi proposti e l'esame di casi aziendali illustrati nel corso delle attività proposte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Autonomia di giudizio</i> Lo studente dovrà acquisire la capacità di analisi delle principali informazioni organizzative dell'azienda, per essere in grado di operare con autonomia e autorevolezza, selezionando gli strumenti necessari per governare le problematiche che le imprese devono affrontare per migliorare la qualità delle loro organizzazioni. • <i>Abilità comunicative</i> Lo studente sarà in grado di comunicare in modo efficace idee e soluzioni riguardanti l'analisi dei processi aziendali. Saprà dialogare con collaboratori in ambito aziendale e professionale, esplicitando in modo chiaro le proprie conclusioni relative alle tematiche analizzate. Le abilità comunicative saranno sviluppate nel corso delle varie attività che prevedono la presentazione di relazioni a cura degli studenti e nell'ambito della preparazione e della discussione della prova finale. • <i>Capacità di apprendere</i> Lo studente avrà acquisito, con la partecipazione alle attività di aula e ai laboratori e infine con l'elaborazione della prova finale, la capacità di approfondire autonomamente con approccio critico i temi relativi alla implementazione di un sistema qualità aziendale e all'utilizzo di sistemi di certificazione di prodotto.
Contenuti di insegnamento	<p>Teoria della qualità</p> <p>Introduzione ai concetti della qualità. La qualità sotto il profilo merceologico. Evoluzione storica del concetto di qualità. Dal controllo del prodotto al controllo di processo. Dalla qualità come costo alla qualità come valore. I sistemi qualità. Il sistema di normazione e di certificazione in Europa ed in Italia. Le norme ISO della serie 9000. Certificazione della qualità ed eccellenza: i premi-qualità. Qualità di prodotto e relativa certificazione. Progettazione della qualità e relative tecniche (Six Sigma, Quality Function Deployment, Benchmarking).</p> <p>Tecnica della qualità</p> <p>Le modalità di conduzione del progetto di realizzazione di un Sistema Qualità. Impostazione di un piano della qualità aziendale. La programmazione delle attività. Analisi del ciclo di realizzazione del prodotto o del servizio. Impostazione di procedure operative o</p>

	gestionali. Definizione degli indicatori di controllo dei processi. L'effettuazione delle attività di verifica ispettiva.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Programma	
Testi di riferimento	P. ANDREINI (a cura di), Qualità, Certificazione, Competitività, HOEPLI, ultima edizione, (pagg. 1-90, 115-176, 379-445, 473-483, 631-646, 665-690, 747-774).
Note ai testi di riferimento	////
Metodi didattici	Lezioni, seminari e project work
Metodi di valutazione (indicare almeno la tipologia scritto, orale, altro)	Esame orale
<p>Criteri di valutazione (per ogni risultato di apprendimento atteso su indicato, descrivere cosa ci si aspetta lo studente conosca o sia in grado di fare e a quale livello al fine di dimostrare che un risultato di apprendimento è stato raggiunto e a quale livello)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conoscenza e capacità di comprensione</i> Il corsista possiede le conoscenze fondamentali per la direzione delle imprese, con particolare riferimento ai processi che ne consentono il governo e il miglioramento della qualità, e padroneggia la metodologia di analisi dei processi a supporto della gestione strategica d'impresa. Livello di apprendimento: Sufficiente: conoscenza di base Buono: conoscenza approfondita Ottimo: conoscenza completa • <i>Conoscenza e capacità di comprensione applicate</i> Lo studente comprende il contesto strategico dell'impresa ed è in grado di applicare tecniche di analisi per progettare, implementare e gestire un sistema qualità aziendale. Livello di apprendimento: Sufficiente: conoscenza di base Buono: conoscenza approfondita Ottimo: conoscenza completa • <i>Autonomia di giudizio</i> Lo studente ha acquisito la capacità di analisi delle principali informazioni organizzative dell'azienda ed è in grado di selezionare gli strumenti necessari per governare le problematiche che le imprese devono affrontare per migliorare la qualità delle loro organizzazioni. Livello di apprendimento: Sufficiente: conoscenza di base Buono: conoscenza approfondita Ottimo: conoscenza completa

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Abilità comunicative</i> Lo studente sarà in grado di comunicare in modo efficace idee e soluzioni riguardanti l'analisi dei processi aziendali. <p>Livello di apprendimento: Sufficiente: conoscenza di base Buono: conoscenza approfondita Ottimo: conoscenza completa</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacità di apprendere</i> Lo studente avrà acquisito la capacità di approfondire autonomamente con approccio critico i temi relativi alla implementazione di un sistema qualità aziendale e all'utilizzo di sistemi di certificazione di prodotto. <p>Livello di apprendimento: Sufficiente: conoscenza di base Buono: conoscenza approfondita Ottimo: conoscenza completa</p>
Altro	///