

|  |  |
| --- | --- |
| **Insegnamento** | Management della qualità |
| **Livello e corso di studio** | Laurea Triennale in Economia Aziendale e Management (triennale – classe L-18) |
| **Settore scientifico disciplinare (SSD)** | SECS-P/13 |
| **Anno di corso** | 2 |
| **Anno Accademico** | 2023-2024 |
| **Numero totale di crediti** | 9 |
| **Propedeuticità** | Nessuna |
| **Docente** | Maria Giovina Pasca  Facoltà: Economia  Nickname: mariagiovina.pasca  Email: mariagiovina.pasca@unicusano.it  Orario di ricevimento: consultare calendario videoconferenze |
| **Presentazione** | Il corso fornisce le basi per gestire con successo i principali aspetti connessi alla qualità. In particolare affronta i principi della qualità e l’evoluzione che tale concetto ha avuto negli anni. Il corso si propone di fornire nozioni sui diversi modelli di eccellenza con particolare riferimento all’applicazione delle certificazioni della qualità, le certificazione integrate, le registrazioni ambientali EMAS e le norme ISO 14000.  Gli studenti saranno in grado di valutare i vantaggi derivanti dall’applicazione della qualità nello sviluppo delle strategie di impresa, con la finalità di massimizzare il valore per tutti gli stakeholders e saranno in grado di valutare l’applicabilità dei diversi modelli di sviluppo e sostenibilità ambientale. |
| **Obiettivi formativi** | Il corso di Management della qualità ha i seguenti obiettivi formativi:   1. Rivedere le basi della qualità 2. Definire i modelli di eccellenza 3. Fissare i principi delle certificazioni dei sistemi di gestione e ambiente 4. Valutazione i vantaggi di una strategia di impresa orientata alla qualità e alla sostenibilità |
| **Prerequisiti** | La frequenza al corso richiede la conoscenza dei concetti economico – aziendali di base. |
| **Risultati di apprendimento attesi** | **Conoscenza e capacità di comprensione**  Lo studente al termine del Corso avrà dimostrato di conoscere gli aspetti connessi alla qualità, da una prospettiva dei sistemi di gestione a quella di sostenibilità ambientale.  Lo studente sarà messo nella condizione di acquisire una capacità di analisi de di valutazione di contesti produttivi, dove la via della standardizzazione e certificazione può rappresentare un un elemento per massimizzare gli interessi degli stakeholder aziendali.  **Applicazione delle conoscenze**  Lo studente sarà in grado di conoscere i sistemi di gestione della qualità ed i principi che sono alla base di tale approccio.  Le E-tivity prevedono l’applicazione delle conoscenze teoriche a casi di studio aziendali.  **Capacità di trarre conclusioni**  Lo studente sarà in grado di individuare gli standard di riferimento più appropriati per applicare un approccio orientato al miglioramento continuo e/o alla sostenibilità aziendale.  **Abilità comunicative**  Lo studente sarà in grado di descrivere e sostenere conversazioni sul vero significato della qualità e sulle sue potenzialità di applicazione.    **Capacità di apprendere**  Lo studente al termine del Corso avrà conoscenza delle nozioni fondamentali riguardo i principali standard utilizzati per la certificazione della qualità, ed offrirà gli strumenti per gestire le organizzazioni in ottica di miglioramento continuo. |
| **Organizzazione dell’insegnamento** | Il corso è sviluppato attraverso le **lezioni preregistrate audio-video** che compongono, insieme a slide e dispense, i materiali di studio disponibili in piattaforma.  Sono poi proposti dei **test di autovalutazione**, di tipo asincrono, che corredano le lezioni preregistrate e consentono agli studenti di accertare sia la comprensione, sia il grado di conoscenza acquisita dei contenuti del modulo.  La **didattica interattiva** è svolta nel forum della “classe virtuale” e comprende 2 **E-tivity** che applicano le conoscenze acquisite nelle lezioni teoriche alla soluzione di problemi pratici.  Il carico totale di studio per questo modulo di insegnamento è di circa 225 ore così suddivise in:  **circa 189** ore per la visualizzazione e lo studio del materiale videoregistrato.  **Circa 30 ore di Didattica Interattiva** per lo studio delle tematiche proposte nelle classi virtuali (e-tivity).  **Circa 6 ore di Didattica Interattiva** per l’esecuzione dei test di autovalutazione.  Si consiglia di distribuire lo studio della materia uniformemente in un periodo di 11 settimane dedicando tra le 20 alle 30 ore di studio a settimana |
| **Contenuti del corso** | **Modulo 1** – Qualità (8 lezioni di teoria videoregistrate per un impegno di 4 ore dove sono affrontati i seguenti argomenti: definizioni, evoluzione della qualità, i guru della qualità, i principi del Total Quality Management.  **Modulo 2 –Q**ualità: modelli e metodi(35 lezioni di teoria videoregistrate per un impegno di 35 ore), dove sono affrontati i seguenti argomenti: modello di Kano, modello dei GAP, metodo di Kano, Metodo Servqual, metodi misurazione customer satisfaction, Net Promoter Score, strumenti ascolto cliente.  **E-tivity 1**   * Approccio alla qualità (attesa, percepita, progettata, offerta * Applicazione principi del Total Quality Management   **Modulo 3** – Gestione per processi e miglioramento(22 lezioni di teoria videoregistrate per un impegno di 11 ore), dove sono affrontati i seguenti argomenti: gestione per processi, miglioramento continuo e metodologie di miglioramento continuo.  **Modulo 4** – Strumenti e piano di miglioramento e ISO (16 lezioni di teoria videoregistrate per un impegno di 8 ore), dove sono affrontati i seguenti argomenti: strumenti di miglioramento, come costruire un piano di miglioramento, la certificazione del Sistema di Gestione Qualità.  **E-tivity 2**   * Revisione del sistema e miglioramento continuo * Gestione delle risorse. |
| **Materiali di studio** | ***MATERIALI DIDATTICI A CURA DEL DOCENTE***  Il materiale didattico presente in piattaforma ripercorre gli argomenti dei 4 moduli, ciascuno di essi contiene dispense, slide e videolezioni in cui il docente commenta le slide. Tale materiale contiene tutti gli elementi necessari per affrontare lo studio della materia.  Testi consultabili:  Management della qualità - Principi, pratiche e tecniche - Maria Colurcio, Cristina Mele- Mc Graw Hill  In alternativa:  Management della qualità, Renzi Maria Francesca, Cappelli Lucio, Cedam |
| **Modalità di verifica dell’apprendimento** | L’esame consiste di norma nello svolgimento di una prova orale e/o scritta tendente ad accertare le capacità di analisi e rielaborazione dei concetti acquisiti.  La prova scritta prevede 30 domande a risposta chiusa da svolgersi in 30 minuti. Ad ogni domanda chiusa esatta viene attribuito un valore pari a 1.  Possono essere oggetto di domanda di esame le tematiche affrontate nel corso delle e-tivity. La valutazione delle e-tivity ha un punteggio compreso tra 0 e 3.  Lo svolgimento delle e-tivity rientra nella valutazione finale secondo le indicazioni inserite nelle schede e-tivity presenti tra i materiali del corso.  I risultati di apprendimento attesi della materia in oggetto e la capacità di applicarle vengono valutate tramite un test scritto. Le le abilità comunicative, la capacità di trarre conclusioni e la capacità di autoapprendimento sono valutate tramite le etivity assegnate agli studenti. In sede di valutazione finale, il docente valuterà anche la partecipazione ai forum e lo svolgimento delle etivity proposte. |
| **Criteri per l’assegnazione dell’elaborato finale** | L’assegnazione dell’**elaborato finale** avverrà sulla base di un colloquio con il docente in cui lo studente manifesterà i propri specifici **interessi** in relazione a qualche argomento che intende approfondire, coerente con l’insegnamento; non esistono **preclusioni** alla richiesta di assegnazione della tesi, e non è prevista una **media particolare** per poterla richiedere. |