

|  |  |
| --- | --- |
| **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** | 2024-2025 |
| **Numero totale di crediti** | 9 |
| **Propedeuticità** | Nessuna |
| **Docente** | Maria Giovina Pasca  Corso di Studio: Economia aziendale e management  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 sulle diverse teorie, metodi e modelli focalizzati sull’ottimizzazione della qualità dei prodotti/servizi. Inoltre, durante il corso verrà esaminata la certificazione ISO 9001:2015 analizzando evoluzione e vantaggi. Durante il corso gli studenti approfondiranno modelli, metodi e i diversi strumenti di ascolto (intervista, focus group, questionario, cassetta reclami..) dei clienti. Il corso si focalizzerà sulla gestione per processi identificando caratteristiche e vantaggi al fine di implementare le metodologie di miglioramento (Lean, Six sigma, DRW…).  Gli studenti saranno in grado di valutare i vantaggi derivanti dall’applicazione della qualità nello sviluppo delle strategie di impresa, tramite la costruzione di un piano di miglioramento, con la finalità di massimizzare il valore per tutti gli stakeholders. |
| **Obiettivi formativi** | Il corso di Management della qualità ha i seguenti obiettivi formativi:   1. Definizioni, teorie e principi della qualità 2. Metodi, modelli e strumenti di ascolto del cliente 3. Valutazione di un approccio per processi e applicazione di metodologie di miglioramento 4. Valutazione i vantaggi di una strategia di impresa orientata alla qualità e alla sostenibilità tramite la costruzione di un piano di miglioramento e focus sulla certificazione ISO 9001:2015 |
| **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 –**Qualità: 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. |