



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

