

**Corso di Laurea in Economia Aziendale (L-18)**  
**Total Quality Management**  
**A.A 2019-2020, II Anno, II Semestre, 5 Cfu**

**Prof. Bo Edvardsson**

<b>Informazioni Corso</b>	Total Quality Management Lingua Inglese Insegnamento a scelta 5 CFU – 35 ore II semestre, Marzo – Maggio 2020 A.A. 2019/2020
<b>Informazioni Docente</b>	Prof. Bo Edvardsson E-mail: bo.edvardsson@kau.se Karlstad University, Sweden.
<b>Descrizione del Corso</b>	L'insegnamento di Total Quality Management, in lingua inglese, ha l'obiettivo di fornire agli studenti conoscenze sugli aspetti teorici, metodologici e gestionali relativi all'applicazione del Total Quality Management. Il corso prevede l'integrazione di elementi manageriali con aspetti quantitativi, introducendo gli studenti alle tecniche statistiche per il controllo di qualità.
<b>Obiettivi del Corso e Risultati di Apprendimento attesi (conoscenza e comprensione; capacità di applicare di conoscenza e comprensione)</b>	Lo scopo del corso è quello di fornire allo studente le conoscenze, le metodologie e gli strumenti per gestire le organizzazioni in ottica di miglioramento continuo, sviluppando la capacità di impostare e realizzare la strategia della qualità in qualsiasi contesto organizzativo, pubblico o privato. Il corso si caratterizza per una forte componente tecnica e pratica oltre che teorica, pertanto, attraverso l'analisi di business case, esercizi guidati e focus group intende promuovere un percorso di apprendimento e conoscenza delle specificità dei differenti sistemi di gestione per la qualità come enunciati nel programma di studio. Gli studenti dovranno essere capaci di applicare in modo appropriato in differenti situazioni di settore e di mercato i principi ed i modelli dell'organizzazione aziendale applicati in un sistema di gestione per la qualità, con particolare riferimento a: - i criteri, i metodi e le tecniche fondamentali della gestione della qualità; - i principi ed i metodi della gestione per processi con particolare riferimento ai processi chiave; - i metodi e le tecniche del miglioramento continuo e del problem solving. I risultati di apprendimento attesi consistono nella padronanza delle conoscenze di base previste in programma e nelle capacità applicative di concetti, metodi e strumenti appresi. In particolare, nell'ambito del corso di Total Quality Management, lo studente matura conoscenze nel campo dei sistemi e strumenti di programmazione aziendale e di controllo di gestione. La metodologia didattica centrata sull'utilizzo dei casi, sulle

	<p>esercitazioni guidate e sui focus group consente agli studenti di applicare conoscenze e maturare abilità specifiche in relazione a la comprensione e programmazione delle funzioni in un'azienda ed a la comprensione e soddisfazione de bisogni dei consumatori</p>							
<p><b>Programma (contenuti, modalità di svolgimento). Eventuale distinzione programma frequentanti – non frequentanti</b></p>	<p>I contenuti del programma di studio attengono:          La Qualità: quadro concettuale e dinamiche evolutive.          La centralità del cliente: dalla individuazione dei requisiti di progettazione ai metodi di misurazione della customer satisfaction.          La gestione per processi.          Gli strumenti e le metodologie per il miglioramento continuo.          La leadership e le risorse umane.          I principali modelli per la Qualità.          La certificazione e l'accreditamento.          L'innovazione di prodotto/servizio, il service design e la Service Dominant Logic.</p>							
<p><b>Stima dell'Impegno Orario richiesto per lo Studio individuale</b></p>	<p>La stima approssimativa delle ore di studio individuale richieste allo studente per l'apprendimento dei contenuti indicati in programma è di circa 90 ore.</p>							
<p><b>Metodi di Insegnamento utilizzati</b></p>	<p>Lezioni frontali          Focus group          Analisi casi studio          Creative lab activities</p>							
<p><b>Risorse per l'Apprendimento (libri di testo consigliati, eventuali ulteriori letture consigliate per approfondimento, altro materiale didattico)</b></p>	<p>Testo: Managing Quality in The 21<sup>st</sup> Century, Graeme Knowles, Bookboon, 2012          Capitoli: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.          Articoli scientifici, casi studio e presentazioni power point saranno distribuite dal docente.</p>							
<p><b>Attività di Supporto</b></p>	<p>Attività di ricevimento studenti durante il corso          Esercitazioni in aula</p>							
<p><b>Modalità di Frequenza</b></p>	<p>Le modalità di frequenza sono indicate dall'art.8 del Regolamento didattico d'Ateneo.</p>							
<p><b>Modalità di Accertamento</b></p>	<p>Il Corso <b>non prevede</b> prove di valutazione intermedia.          L'esame di profitto finale sarà svolto in forma <b>orale</b>.          La valutazione dell'esame orale sarà effettuata secondo i criteri di seguito indicati in tabella.</p> <table border="1" data-bbox="445 1901 1500 2049"> <tr> <td><b>Votazione</b></td> <td><b>Conoscenza e comprensione dell'argomento</b></td> <td><b>Capacità di analisi e di sintesi</b></td> <td><b>Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici</b></td> </tr> </table>				<b>Votazione</b>	<b>Conoscenza e comprensione dell'argomento</b>	<b>Capacità di analisi e di sintesi</b>	<b>Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici</b>
<b>Votazione</b>	<b>Conoscenza e comprensione dell'argomento</b>	<b>Capacità di analisi e di sintesi</b>	<b>Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici</b>					

	Non idoneo	Importanti carenze. Significative inaccurately	Irrilevanti. Frequenti generalizzazioni. Incapacità di sintesi	Completamente inappropriato
	18-20	A livello soglia. Imperfezioni evidenti	Capacità appena sufficienti	Appena appropriato
	21-23	Conoscenza routinaria	E' in grado di effettuare analisi e sintesi corrette. Argomenta in modo logico e coerente	Utilizza i riferimenti standard
	24-26	Conoscenza buona	Ha capacità di analisi e di sintesi buone. Gli argomenti sono espressi coerentemente	Utilizza i riferimenti standard
	27-29	Conoscenza più che buona	Ha notevoli capacità di analisi e di sintesi	Ha approfondito gli argomenti
	30-30L	Conoscenza ottima	Ha ottime capacità di analisi e di sintesi	Importanti approfondimenti