

FACOLTÀ	Ingegneria
ANNO ACCADEMICO	2013/2014
CORSO DI LAUREA MAGISTRALE	Ingegneria Gestionale
INSEGNAMENTO	Gestione della Qualità nei Servizi
TIPO DI ATTIVITÀ	Caratterizzante
AMBITO DISCIPLINARE	Ingegneria Gestionale
CODICE INSEGNAMENTO	09095
ARTICOLAZIONE IN MODULI	No
NUMERO MODULI	
SETTORI SCIENTIFICO DISCIPLINARI	ING/IND 16
DOCENTE RESPONSABILE	Toni Lupo Ricercatore Università di Palermo
CFU	6
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLO STUDIO PERSONALE	90
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLE ATTIVITÀ DIDATTICHE ASSISTITE	60
PROPEDEUTICITÀ	Nessuna
ANNO DI CORSO	Secondo
SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI	Consultare il sito www.ingegneria.unipa.it
ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	Lezioni frontali ed esercitazioni.
MODALITÀ DI FREQUENZA	Facoltativa
METODI DI VALUTAZIONE	Esame scritto con orale facoltativo
TIPO DI VALUTAZIONE	Voto in trentesimi
PERIODO DELLE LEZIONI	Secondo semestre
CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	Consultare il sito www.ingegneria.unipa.it
ORARIO DI RICEVIMENTO DEGLI STUDENTI	Lunedì dalle ore 8:00 alle ore 9:00

RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI

Conoscenza e capacità di comprensione:

Lo Studente al termine del Corso avrà conoscenza delle problematiche della gestione della qualità nei servizi, le metodologie di progettazione di un servizio, la valutazione della Customer Satisfaction, la redazione di un questionario di CS, la valutazione dell'affidabilità di un questionario, il dimensionamento del campione, l'elaborazione dei dati e le opportunità di miglioramento.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione:

Lo studente sarà in grado di utilizzare gli strumenti statistici per valutare la necessità e le opportunità di miglioramento di un servizio, saprà impostare un progetto di miglioramento delle prestazioni, porre e sostenere argomentazioni relative alla qualità di un servizio.

Autonomia di giudizio:

Lo Studente sarà in grado, raccogliendo i dati necessari, di valutare la qualità di un servizio e di proporre attività di miglioramento.

Abilità comunicative:

Lo studente acquisirà gli strumenti necessari per comunicare ed esprimere problematiche inerenti l'oggetto del corso; sostenere conversazioni sulle tematiche relative alla qualità di un servizio e di proporre soluzioni.

Capacità d'apprendimento:

Lo studente avrà appreso ad integrare ed utilizzare le tematiche trattate sia nei corsi di economia che nel corso di statistica e sulle problematiche aziendali e questo gli consentirà di proseguire gli studi con maggiore autonomia ed discernimento.

OBIETTIVI FORMATIVI

La conoscenza adeguata degli aspetti metodologici-operativi relativi agli argomenti oggetto del corso e la capacità di utilizzare tale conoscenza per interpretare e descrivere i problemi dell'ingegneria.

Articolazione del corso (con ore dedicate agli argomenti)

Argomento (sintetico)	Ore dedicate all'argomento	
	Lezioni/Seminari	Esercitazioni
Introduzione al Corso	1	//
I requisiti di un servizio	2	//
Modello di Kano	1	1
La conjoint analysis	1	2
Metodologia di analisi	2	2
Progettare il servizio	2	1
Analisi FMECA	1	1
Misurare la qualità di un servizio	3	2
Errori di misura: validità e accuratezza	2	1
Affidabilità di un questionario	5	3
Redazione del questionario e suo collaudo	4	3
Somministrazione del questionario	1	//
Dimensione campionaria	1	1
Analisi dei questionari	3	2
Cluster analysis	1	2
Regressione logistica	1	2
Analisi fattoriale	1	2
Correlazione canonica	1	2
Totale	33	27

Testi di riferimento:

- Hayes, Bob E. – Misurare la soddisfazione dei clienti – Franco Angeli;
- Negro G. – Organizzare la qualità nei servizi Il Sole 24 ore – 2003;
- Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L. – Servire qualità – McGraw-Hill -2000;
- Feigenbaum A. V. – Total Quality Control McGraw-Hill – 1991;
- Rencher A. C. – Methods of Multivariate Analysis John Wiley & sons Inc. 1995;
- AAVV Benessere Organizzativo - Cantieri – i Manuali - Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica;
- UNI 11097 (2003): Indicatori e quadri di gestione della qualità;
- UNI 11098 (2003): Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente o per la misurazione degli indicatori del relativo processo;
- F. Franceschini – Quality Function Deployment – Il sole 24 ore – 1998;
- Appunti del corso.