

FACOLTÀ	Ingegneria
ANNO ACCADEMICO	2014/2015
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	96
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLE ATTIVITÀ DIDATTICHE ASSISTITE	54
PROPEDEUTICITÀ	Nessuna
ANNO DI CORSO	Secondo
SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI	consultare il sito www.ingegneria.unipa.it
ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	Lezioni frontali, Esercitazioni in aula, Discussioni di casi di studio e di ricerca. Progetti di gruppo.
MODALITÀ DI FREQUENZA	Facoltativa
METODI DI VALUTAZIONE	Prova Scritta; Prova Orale; Presentazione di un progetto
TIPO DI VALUTAZIONE	Voto in trentesimi
PERIODO DELLE LEZIONI	Primo semestre
CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	consultare il sito www.ingegneria.unipa.it
ORARIO DI RICEVIMENTO DEGLI STUDENTI	Previo appuntamento durante le lezioni

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 da applicare per il controllo di un servizio, la valutazione della performance un servizio, la progettazione e la valutazione dell'affidabilità di un questionario di Customer Satisfaction, l'analisi statistica dei dati di ritorno di una analisi di Customer Satisfaction, l'implementazione di azioni correttive e la valutazione della loro efficacia/efficienza. 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 riguardanti la 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 azioni volte al miglioramento mirato delle sue prestazioni.

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	//
Requisiti di un servizio: Modello di Kano	2	//
La Conjoint Analysis	4	2
Modelli concettuali per l'analisi della performance di un servizio: Il modello ServQual	4	2
Analisi quantitativa della performance di un servizio	2	2
Struttura di un servizio: dimensioni della qualità e items	3	2
Misurazione del livello degli atteggiamenti: la scala likert	3	2
Errori di misura: validità e accuratezza e numerosità del campione	3	2
Affidabilità di un questionario	2	2
Redazione del questionario e suo collaudo	2	2
Analisi statistica dei dati	4	//
Regressione lineare multipla	//	3
Analisi fattoriale e delle componenti principali	//	3
Cluster Analysis	//	2
Analisi discriminante	//	2
Totale	30	24

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;
- 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.