



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIPARTIMENTO	Ingegneria
ANNO ACCADEMICO OFFERTA	2018/2019
ANNO ACCADEMICO EROGAZIONE	2019/2020
CORSO DILAUREA MAGISTRALE	INGEGNERIA GESTIONALE
INSEGNAMENTO	GESTIONE DELLA QUALITA' NEI SERVIZI
TIPO DI ATTIVITA'	B
AMBITO	50368-Ingegneria gestionale
CODICE INSEGNAMENTO	09095
SETTORI SCIENTIFICO-DISCIPLINARI	ING-IND/16
DOCENTE RESPONSABILE	LUPO TONI Professore Associato Univ. di PALERMO
ALTRI DOCENTI	
CFU	6
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLO STUDIO PERSONALE	102
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLA DIDATTICA ASSISTITA	48
PROPEDEUTICITA'	
MUTUAZIONI	
ANNO DI CORSO	2
PERIODO DELLE LEZIONI	2° semestre
MODALITA' DI FREQUENZA	Facoltativa
TIPO DI VALUTAZIONE	Voto in trentesimi
ORARIO DI RICEVIMENTO DEGLI STUDENTI	LUPO TONI Lunedì 11:00 12:00 Ufficio del docente. Per ricevimento in giornate e orari diversi inviare richiesta via email a toni.lupo@unipa.it

<p>PREREQUISITI</p>	<p>Generalità su: modelli regressivi; modelli regressivi a risposta qualitativa; verifica della normalità univariata e multivariata dei dati; analisi delle componenti principali e analisi fattoriale</p>
<p>RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI</p>	<p>Conoscenza e capacità di comprensione Lo Studente al termine del Corso avrà conoscenza delle problematiche riguardanti la gestione della qualità nei servizi, delle metodologie per la valutazione della Customer Satisfaction, per la progettazione e la valutazione dell'affidabilità di un questionario, per l'elaborazione dei dati raccolti e la valutazione delle opportunità di miglioramento.</p> <p>Capacità di applicare conoscenza e comprensione Lo studente, alla fine del corso, sarà in grado di utilizzare le conoscenze acquisite per valutare la necessità e le opportunità di miglioramento delle prestazioni di un servizio, saprà impostare un progetto di miglioramento, porre e sostenere argomentazioni relative alla qualità di un servizio.</p> <p>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, in base a principi guida di analisi della qualità di un servizio e alle tecniche e gli strumenti acquisiti durante il corso.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
<p>VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO</p>	<p>Due presentazioni di progetti e attività di gruppo + una prova orale.</p> <p>La prima presentazione sintetizza i risultati della revisione delle referenze scientifiche fornite dal docente all'inizio del corso.</p> <p>La seconda presentazione riassume i principali risultati del progetto di gruppo riguardante la valutazione della performance di un servizio.</p> <p>Entrambe le presentazioni tendono ad accertare il possesso delle abilità, capacità e competenze previste dal corso.</p> <p>La valutazione viene espressa in trentesimi e l'ammissione alla successiva prova orale è subordinata al punteggio minimo di 18.</p> <p>La prova orale consiste in un colloquio volto ad accertare il possesso delle competenze e delle conoscenze disciplinari previste dal corso. Le domande, sia aperte sia semi-strutturate e appositamente pensate per testare i risultati di apprendimento previsti, tenderanno a verificare a) le conoscenze acquisite; b) le capacità elaborative, c) il possesso di un'adeguata capacità espositiva sui contenuti del corso.</p> <p>La valutazione viene espressa in trentesimi</p> <p>La valutazione finale terrà conto sia del punteggio attribuito alle due presentazioni che di quello delle Prova Orale.</p> <p>Eccellente 30-30 e lode: ottima conoscenza degli argomenti, ottima proprietà di linguaggio, buona capacità analitica, lo studente è in grado di applicare le conoscenze per risolvere i problemi proposti.</p> <p>Molto buono 26-29: buona padronanza degli argomenti, piena proprietà di linguaggio, lo studente è in grado di applicare le conoscenze per risolvere i problemi proposti.</p> <p>Buono 24-25: conoscenza di base dei principali argomenti, discreta proprietà di linguaggio, con limitata capacità di applicare autonomamente le conoscenze alla soluzione dei problemi proposti.</p> <p>Soddisfacente 21-23: non ha piena padronanza degli argomenti principali dell'insegnamento ma ne possiede le conoscenze, soddisfacente proprietà di linguaggio, scarsa capacità di applicare autonomamente le conoscenze</p>

	<p>acquisite.</p> <p>Sufficiente 18-20: minima conoscenza di base degli argomenti principali dell'insegnamento e del linguaggio tecnico, scarsissima o nulla capacita' di applicare autonomamente le conoscenze acquisite.</p> <p>Insufficiente: non possiede una conoscenza accettabile dei contenuti degli argomenti trattati nell'insegnamento.</p>
OBIETTIVI FORMATIVI	Lo Studente al termine del Corso avra' acquisito le conoscenze e le metodologie per affrontare e risolvere problematiche riguardanti la qualita' nei servizi, In particolare, la valutazione della Customer Satisfaction, la redazione e la validazione di un questionario di CS, l'elaborazione dei dati e la valutazione delle opportunita' di miglioramento. Lo studente sara' in grado di elaborare strategie di miglioramento con riferimento alla segmentazione dei clienti e alla differenziazione del servizio
ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	Lezioni frontali, presentazione di casi aziendali e di ricerche scientifiche, esercitazioni svolte in aula, redazione e presentazione di progetti di gruppo
TESTI CONSIGLIATI	T. Lupo: Appunti del corso; A. Passannanti: Gestione della qualita' nei servizi. Quaderni ORSA; Hayes, Bob E. – Misurare la soddisfazione dei clienti – Franco Angeli; Leonardi E., Negro G. – Servire successo – Il Sole 24 ore – 2003; Negro G. – Organizzare la qualita' nei servizi Il Sole 24 ore – 2003; Zeithaml V.A., Parasuraman A.,Berry L.L. – Servire qualita' – McGraw-Hill -2000; Norme UNI EN ISO 9000; 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.

PROGRAMMA

ORE	Lezioni
1	Introduzione al Corso
4	Caratteristiche di un servizio e definizioni di qualita
3	Metodologie di analisi della performance del servizio: modelli concettuali della qualita
4	Il ServQual e il ServPerf
3	Il modello di Kano e classificazione degli attributi di un servizio
2	Modelli concettuali della qualita' di un servizio a variabili latenti
2	Progettazione del questionario per la rilevazione della performance del servizio
3	Validazione del questionario; Tecniche di campionamento
2	Il survey per la valutazione della customer satisfaction; La conjoint analysis
ORE	Esercitazioni
8	Analisi della letteratura scientifica di riferimento sulla valutazione della qualita' nei servizi
2	Analisi dei casi critici e progettazione del questionario
4	Validazione del questionario di customer satisfaction: applicazioni
4	Analisi e dei dati raccolti e verifica della normalita' univariata multivariata
2	Mappe di posizionamento e presentazione dei risultati
4	La conjoint analysis: applicazioni