

FACOLTÀ	Economia
ANNO ACCADEMICO	2009/2010
CORSO DI LAUREA MAGISTRALE	Scienze Statistiche
INSEGNAMENTO	Gestione e controllo statistico per la qualità
TIPO DI ATTIVITÀ	Di base
AMBITO DISCIPLINARE	Statistico-matematico
CODICE INSEGNAMENTO	197-07970
ARTICOLAZIONE IN MODULI	NO
SETTORI SCIENTIFICO DISCIPLINARI	SECS-S/03
DOCENTE RESPONSABILE	Salvatore La Rosa Professore Ordinario Università di Palermo
CFU	8
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLO STUDIO PERSONALE	140
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLE ATTIVITÀ DIDATTICHE ASSISTITE	60
PROPEDEUTICITÀ	nessuna
ANNO DI CORSO	1°
SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI	Aula didattica – Dicap, Facoltà di Economia
ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	Lezioni frontali, Esercitazioni in aula
MODALITÀ DI FREQUENZA	Facoltativa
METODI DI VALUTAZIONE	Prova Orale
TIPO DI VALUTAZIONE	Voto in trentesimi
PERIODO DELLE LEZIONI	Primo semestre
CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	martedì 10.00-12.00 giovedì 8.00-10.00
ORARIO DI RICEVIMENTO DEGLI STUDENTI	Mercoledì 10-12 Giovedì 10.00-12.00

RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI

Si riferiscono all'insegnamento e non ai singoli moduli che lo compongono.

Vanno espressi utilizzando i descrittori di Dublino

Conoscenza e capacità di comprensione

Acquisizione degli strumenti statistici e gestionali fondamentali per la gestione ed il controllo in qualità di una organizzazione. Capacità di utilizzare il linguaggio specifico proprio di queste discipline specialistiche.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione

Capacità di selezionare e applicare in autonomia strumenti statistici e gestionali fondamentali per la gestione ed il controllo in qualità di una organizzazione.

Autonomia di giudizio

Essere in grado di valutare le implicazioni e i risultati delle attività di progettazione, gestione e controllo svolte a livello di processo e di sistema.

Abilità comunicative

Capacità di esporre i risultati delle attività di gestione per la qualità anche ad un pubblico non esperto. Essere in grado di sostenere l'importanza ed i potenziali vantaggi derivanti della diffusione e della applicazione dei principi del Total Quality Management.

Capacità d'apprendimento

Capacità di aggiornamento con la consultazione degli standard e delle pubblicazioni scientifiche proprie

del settore. Capacità di seguire, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso, sia master di secondo livello, sia corsi e seminari d'approfondimento nel settore delle tecniche e dei sistemi di gestione per la qualità.

OBIETTIVI FORMATIVI DEL MODULO

Il Corso mira a fornire: conoscenze della metodologia statistica, dei suoi aspetti applicativi in campo economico, demografico, sociale e finanziario, delle basi della scienza economica generale e aziendale, e degli strumenti per progettare ed eseguire indagini sullo studio dei comportamenti micro e macroeconomici; competenze per effettuare rilevazioni e analisi, e coadiuvare nella gestione delle imprese; capacità di analisi e valutazione della qualità ai livelli micro e macro aziendale e nei settori del terziario (tradizionale, avanzato e sociale); conoscenza degli strumenti tradizionali del controllo della qualità (controllo di processo e di prodotto, di fabbricazione e di accettazione, piani degli esperimenti, principi e metodi statistici dell'affidabilità) e delle tecniche più avanzate; conoscenza dei sistemi di elaborazione dati; capacità di utilizzo fluente dell'inglese; conoscenza dell'analisi dei dati per la costruzione di modelli economici e finanziari.

MODULO	DENOMINAZIONE DEL MODULO
ORE FRONTALI	LEZIONI FRONTALI
6	Excursus storico del concetto di qualità
4	Lo standard ISO 9001:2008 e sua implementazione nelle PMI
2	Il modello EFQM
2	Il modello SERVQUAL
2	La Balanced Scorecard
3	La Responsabilità Sociale d'Impresa
2	I sette strumenti per la qualità
4	Le carte di controllo univariate
3	Il controllo di accettazione
4	Il Six Sigma
4	Le carte di controllo multivariate
4	Analisi della varianza e progettazione degli esperimenti
	ESERCITAZIONI
4	Lo standard ISO 9001:2008 e sua implementazione nelle PMI
4	Il modello EFQM
4	Il modello SERVQUAL
4	I sette strumenti per la qualità
4	Le carte di controllo univariate
16	La valutazione nei diversi settori: turismo, PA, scuola, ecc.
4	Il controllo di accettazione
TESTI CONSIGLIATI	LA ROSA S. 2002. Cultura della qualità e new economy. Radici, itinerari e prospettive di un lungo cammino di civiltà. In: AA.VV. Contributi del Corso di Perfezionamento in Controllo della Qualità (a cura di Luigi Papa). Università degli studi di Bari, Facoltà di Economia. LA ROSA, S. LO FRANCO, E. 2004, edizione italiana a cura di. I sistemi di gestione per la qualità nelle Piccole e Medie Imprese - Linee Guida, pagg. 152, FrancoAngeli Editore. LO FRANCO, Eva. 2003. La Balanced Scorecard. In Quaderno n.10 - Metodi e tecniche di gestione della Qualità. Laboratorio di Controllo della Qualità. (a cura di S. La Rosa). Università degli studi di Bari, Facoltà di Economia. Fotocopie disponibili al Centro Stampa di Economia. MONTGOMERY D. C., Controllo statistico della qualità, II ed., McGraw Hill. PARK SUNG H. Six Sigma <i>for</i> Quality and Productivity Promotion, <i>Asian Productivity Organization</i>, 2003.