

<b>STRUTTURA</b>	SCUOLA POLITECNICA-DICGIM
<b>ANNO ACCADEMICO</b>	2015/2016
<b>CORSO DI LAUREA MAGISTRALE</b>	Ingegneria Gestionale
<b>INSEGNAMENTO</b>	Gestione della Qualità nei Servizi
<b>TIPO DI ATTIVITÀ</b>	Caratterizzante
<b>AMBITO DISCIPLINARE</b>	Ingegneria Gestionale
<b>CODICE INSEGNAMENTO</b>	09095
<b>ARTICOLAZIONE IN MODULI</b>	No
<b>NUMERO MODULI</b>	
<b>SETTORI SCIENTIFICO DISCIPLINARI</b>	ING-IND/16
<b>DOCENTE RESPONSABILE</b>	Toni Lupo Ricercatore Università di Palermo
<b>CFU</b>	6
<b>NUMERO DI ORE RISERVATE ALLO STUDIO PERSONALE</b>	96
<b>NUMERO DI ORE RISERVATE ALLE ATTIVITÀ DIDATTICHE ASSISTITE</b>	54
<b>PROPEDEUTICITÀ</b>	Nessuna
<b>ANNO DI CORSO</b>	Secondo
<b>SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI</b>	Consultare il sito <a href="http://politecnica.unipa.it">politecnica.unipa.it</a>
<b>ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA</b>	Lezioni frontali, Esercitazioni in aula, Discussioni di casi di studio e di ricerca. Progetti di gruppo.
<b>MODALITÀ DI FREQUENZA</b>	Facoltativa
<b>METODI DI VALUTAZIONE</b>	Prova Scritta; Prova Orale; Presentazione di un progetto
<b>TIPO DI VALUTAZIONE</b>	Voto in trentesimi
<b>PERIODO DELLE LEZIONI</b>	Consultare il sito <a href="http://politecnica.unipa.it">politecnica.unipa.it</a>
<b>CALENDARIO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE</b>	Consultare il sito <a href="http://politecnica.unipa.it">politecnica.unipa.it</a>
<b>ORARIO DI RICEVIMENTO DEGLI STUDENTI</b>	Previo appuntamento durante le lezioni

<p><b>RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI</b></p> <p><b>Conoscenza e capacità di comprensione:</b> 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.</p> <p><b>Capacità di applicare conoscenza e comprensione:</b> 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.</p> <p><b>Autonomia di giudizio:</b> Lo Studente sarà in grado, raccogliendo i dati necessari, di valutare la qualità di un servizio e di</p>
--

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.

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
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>24</b>

**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.