

Corso di Laurea in Economia Aziendale (L-18)
Total Quality Management
A.A 2020-2021, II Anno, II Semestre, 5 Cfu

Prof. Bo Edvardsson

Informazioni Corso	Total Quality Management – SECS-P/08 Lingua Inglese Insegnamento a scelta 5 CFU – 35 ore II semestre, Marzo – Maggio 2021 A.A. 2020/2021
Informazioni Docente	Prof. Bo Edvardsson E-mail: bo.edvardsson@kau.se Karlstad University, Sweden. Pagina docente-Diges: http://www.diges.unicz.it/web/docenti/edvarsson-bo-ake/
Descrizione del Corso	L'insegnamento di Total Quality Management, in lingua inglese, ha l'obiettivo di fornire agli studenti conoscenze sugli aspetti teorici, metodologici e gestionali relativi all'applicazione del Total Quality Management. Il corso prevede l'integrazione di elementi manageriali con aspetti quantitativi, introducendo gli studenti alle tecniche statistiche per il controllo di qualità.
Obiettivi del Corso e Risultati di Apprendimento attesi (conoscenza e capacità di comprensione; conoscenza e capacità di comprensione applicate; autonomia di giudizio; abilità comunicative; capacità di apprendimento)	Lo scopo del corso è quello di fornire allo studente le conoscenze, le metodologie e gli strumenti per gestire le organizzazioni in ottica di miglioramento continuo, sviluppando la capacità di impostare e realizzare la strategia della qualità in qualsiasi contesto organizzativo, pubblico o privato. Il corso si caratterizza per una forte componente tecnica e pratica oltre che teorica, pertanto, attraverso l'analisi di business case, esercizi guidati e focus group intende promuovere un percorso di apprendimento e conoscenza delle specificità dei differenti sistemi di gestione per la qualità come enunciati nel programma di studio. I risultati di apprendimento attesi consistono nello sviluppo da parte dei discenti di: i) adeguate conoscenze e capacità di comprensione dei principi, dei modelli, dei sistemi e delle tecniche fondamentali di gestione della qualità nei contesti aziendali; ii) capacità di applicare i concetti, i metodi e gli strumenti appresi nel campo dei sistemi e strumenti di programmazione aziendale e di controllo di gestione; iii) capacità di utilizzo, elaborazione e sintesi delle informazioni in piena autonomia intellettuale e di giudizio per il potenziamento delle abilità di analisi critica e di problem solving; iv) capacità di utilizzo di un linguaggio tecnico proprio della disciplina per comunicare in modo chiaro con interlocutori specialisti (manager, accademici, esperti) e non specialisti; v) adeguate capacità di apprendimento per approfondire in modo autonomo quanto sta accadendo a livello globale nell'ambito dei processi di Total Quality Management.
Programma (contenuti,	I contenuti del programma di studio attengono: - La Qualità: quadro concettuale e dinamiche evolutive.

<p>modalità di svolgimento). Eventuale distinzione programma frequentanti – non frequentanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La centralità del cliente: dalla individuazione dei requisiti di progettazione ai metodi di misurazione della customer satisfaction. - La gestione per processi. - Gli strumenti e le metodologie per il miglioramento continuo. - La leadership e le risorse umane. - I principali modelli per la Qualità. - La certificazione e l'accreditamento. - L'innovazione di prodotto/servizio, il service design e la Service Dominant Logic. 												
<p>Stima dell'Impegno Orario richiesto per lo Studio individuale</p>	<p>La stima approssimativa delle ore di studio individuale richieste allo studente per l'apprendimento dei contenuti indicati in programma è di circa 90 ore.</p>												
<p>Metodi di Insegnamento utilizzati</p>	<p>Lezioni frontali Focus group Analisi casi studio Creative lab activities</p>												
<p>Risorse per l'Apprendimento (libri di testo consigliati, eventuali ulteriori letture consigliate per approfondimento, altro materiale didattico)</p>	<p>Testo: Managing Quality in The 21st Century, Graeme Knowles, Bookboon, 2012 Capitoli: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.</p> <p>Il materiale didattico predisposto dal docente (articoli scientifici, casi studio e presentazioni power point) in aggiunta ai testi consigliati è reperibile all'interno della piattaforma E-Learning – UMG.</p> <p>Le comunicazioni specifiche per l'insegnamento sono reperibili sul sito web Diges, nelle sezioni "Bacheca" e "Didattica" delle pagine personali docenti.</p>												
<p>Attività di Supporto</p>	<p>Attività di ricevimento studenti durante il corso Esercitazioni in aula</p>												
<p>Modalità di Frequenza</p>	<p>Le modalità di frequenza sono indicate dall'art.8 del Regolamento didattico d'Ateneo.</p>												
<p>Modalità di Accertamento</p>	<p>Il Corso non prevede prove di valutazione intermedia. L'esame di profitto finale sarà svolto in forma orale. La valutazione dell'esame orale sarà effettuata secondo i criteri di seguito indicati in tabella.</p> <table border="1" data-bbox="443 1659 1501 2069"> <thead> <tr> <th data-bbox="443 1659 643 1809">Votazione</th> <th data-bbox="643 1659 922 1809">Conoscenza e comprensione dell'argomento</th> <th data-bbox="922 1659 1201 1809">Capacità di analisi e di sintesi</th> <th data-bbox="1201 1659 1501 1809">Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="443 1809 643 1995">Non idoneo</td> <td data-bbox="643 1809 922 1995">Importanti carenze. Significative inaccurately</td> <td data-bbox="922 1809 1201 1995">Irrilevanti. Frequenti generalizzazioni. Incapacità di sintesi</td> <td data-bbox="1201 1809 1501 1995">Completamente inappropriato</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1995 643 2069">18-20</td> <td data-bbox="643 1995 922 2069">A livello soglia. Imperfezioni</td> <td data-bbox="922 1995 1201 2069">Capacità appena</td> <td data-bbox="1201 1995 1501 2069">Appena appropriato</td> </tr> </tbody> </table>	Votazione	Conoscenza e comprensione dell'argomento	Capacità di analisi e di sintesi	Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici	Non idoneo	Importanti carenze. Significative inaccurately	Irrilevanti. Frequenti generalizzazioni. Incapacità di sintesi	Completamente inappropriato	18-20	A livello soglia. Imperfezioni	Capacità appena	Appena appropriato
Votazione	Conoscenza e comprensione dell'argomento	Capacità di analisi e di sintesi	Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici										
Non idoneo	Importanti carenze. Significative inaccurately	Irrilevanti. Frequenti generalizzazioni. Incapacità di sintesi	Completamente inappropriato										
18-20	A livello soglia. Imperfezioni	Capacità appena	Appena appropriato										

		evidenti	sufficienti	
	21-23	Conoscenza routinaria	E' in grado di effettuare analisi e sintesi corrette. Argomenta in modo logico e coerente	Utilizza i riferimenti <i>standard</i>
	24-26	Conoscenza buona	Ha capacità di analisi e di sintesi buone. Gli argomenti sono espressi coerentemente	Utilizza i riferimenti <i>standard</i>
	27-29	Conoscenza più che buona	Ha notevoli capacità di analisi e di sintesi	Ha approfondito gli argomenti
	30-30L	Conoscenza ottima	Ha ottime capacità di analisi e di sintesi	Importanti approfondimenti