



UNIVERSITÀ DI PISA

SISTEMI DI GESTIONE E AUDIT DELLA QUALITÀ

ANGELA TARABELLA

Anno accademico	2019/20
CdS	STRATEGIA, MANAGEMENT E CONTROLLO
Codice	404PP
CFU	6

Moduli	Settore/i	Tipo	Ore	Docente/i
SISTEMI DI GESTIONE E AUDIT DELLA QUALITÀ	SECS-P/07	LEZIONI	42	ANGELA TARABELLA

Obiettivi di apprendimento

Conoscenze

Nell'attuale contesto competitivo caratterizzato dall'internazionalizzazione e dalla globalizzazione dei mercati e dal superamento delle sovranità nazionali, assume un ruolo centrale la qualità come fattore di fondamentale importanza per le imprese che vogliono consolidare o potenziare la propria posizione concorrenziale. In considerazione di questa nuova realtà di riferimento, il corso si propone di analizzare le teorie, i concetti, le metodologie e le tecniche che definiscono la qualità nonché gli strumenti e le modalità di implementazione nelle imprese con particolare riferimento ai sistemi di gestione e ai percorsi di audit e certificazione, in linea con gli standard internazionali più accreditati.

Capacità

Lo studente sarà in grado di seguire l'implementazione di un sistema di gestione della qualità secondo lo standard internazionale UNI-EN-ISO 9001:2015 e di effettuare l'attività di audit e verifica sui criteri.

Prerequisiti (conoscenze iniziali)

Conoscenza base sui sistemi di gestione.

Programma (contenuti dell'insegnamento)

Parte prima

- Qualità e nuovi orientamenti del mercato
- il processo di internazionalizzazione e globalizzazione
 - la centralità del consumatore
 - la qualità come fattore strategico per le imprese
 - definizione di qualità secondo la norma UNI-EN-ISO 9000:2015
 - qualità attesa, percepita, erogata e offerta
 - alcuni termini e definizioni utili per la gestione della qualità

I sistemi di gestione e certificazione della qualità

- Gli enti di normazione
- Le norme della famiglia ISO per la qualità (9000, 9001 e 9004): caratteristiche e interrelazioni
- Gli enti di accreditamento
 - Gli organismi di certificazione
 - I requisiti del sistema di gestione della qualità secondo la norma ISO 9001:2015
 - I passi per l'implementazione in azienda di un sistema di gestione della qualità

Parte seconda

Le fasi del processo Normativo
Definizione di Norma ISO, EN, UNI
Sistemi di Accreditamento: il ruolo di Accredia
Settori di Accreditamento e codifica NACE
Enti di Certificazione e modalità di certificazione ISO 9001:2015
Norma UNI EN ISO 19011:2012 - Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione
Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011: Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione ai sistemi di gestione
Visite ispettive di prima, seconda e terza parte
La norma UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione della Qualità. Definizione di qualità e spiegazione approfondita della Norma in oggetto con lo studio di specifici casi aziendali.



UNIVERSITÀ DI PISA

Parte terza

Le certificazioni di sistema e di prodotto: una visione olistica

Bibliografia e materiale didattico

Testi di riferimento: A. Tarabella – E. Gonnella (2006), La qualità in azienda, aspetti economici e procedurali, Edizioni PLUS, Pisa.

UNI (Ente Italiano di Normazione), UNI-EN-ISO 9001, Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti. Settembre 2015.

UNI (Ente Italiano di Normazione), UNI-EN-ISO 19011, Linee Guida per audit sui sistemi di gestione, Febbraio 2012.

Durante lo svolgimento delle lezioni verranno forniti materiali integrativi sotto forma di articoli e dispense che dovranno considerarsi parte integrante del materiale necessario per la preparazione dell'esame.

Indicazioni per non frequentanti

Il materiale è disponibile on line sulla piattaforma moodle a eccezione dei libri di testo.

Modalità d'esame

L'esame si svolgerà con un test scritto e un eventuale prova orale.

Ultimo aggiornamento 25/02/2020 19:03