



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

### LABORATORIO DI GESTIONE DELLA QUALITA'

#### FRANCO FAILLI

Anno accademico	2020/21
CdS	INGEGNERIA GESTIONALE
Codice	463II
CFU	6

Moduli	Settore/i	Tipo	Ore	Docente/i
LABORATORIO DI GESTIONE DELLA QUALITA'	ING-IND/16	LEZIONI	60	FRANCO FAILLI

#### Obiettivi di apprendimento

##### *Conoscenze*

##### **Le finalità del corso sono:**

Approfondire alcuni argomenti che sono stati toccati durante il corso di gestione della Qualità. Discutere più in profondità alcuni strumenti tipici della disciplina, e coinvolgere gli studenti nel loro utilizzo con casi di studio ed esercizi in modo che sia per loro possibile utilizzarne le potenzialità in un contesto lavorativo.

##### **Obiettivi dell'insegnamento sono portare lo studente a:**

- Rendersi conto delle potenzialità dei metodi di problem solving, riuscendo ad usare con proprietà i principali strumenti metodologici e di rappresentazione dati,
- comprendere e saper applicare la metodologia di audit descritta nella norma UNI EN ISO 19011,
- Acquisire i principali concetti riguardo alla natura e all'uso degli indicatori.

##### *Modalità di verifica delle conoscenze*

Durante la prova orale lo studente deve essere in grado di affrontare i problemi utilizzando gli strumenti e i metodi corretti per la risoluzione dei problemi. Tale capacità sarà valutata tramite la proposta di un problema che lo studente dovrà affrontare motivando adeguatamente le sue scelte in termini di metodo e strumenti da utilizzare. A tale verifica seguirà tipicamente un ulteriore quesito volto a verificare l'acquisizione di altri concetti trattati durante il corso. Lo studente deve usare termini e linguaggio in modo corretto e deve dimostrare l'acquisizione di un insieme coerente di conoscenze.

metodi:

Prova orale finale

##### *Capacità*

Il corso ha come obiettivo proprio quello di sviluppare le cosiddette "soft skills" ed in particolare la capacità di problem solving, attraverso l'uso di strumenti standard dell'attività di produzione industriale.

##### *Modalità di verifica delle capacità*

Come già descritto nel quadro "Modalità di verifica delle conoscenze", allo studente verrà sottoposto un testo che dovrà essere in grado di comprendere in modo critico, allo scopo di individuare una linea di azione per affrontare la situazione descritta allo scopo di ottenere l'obiettivo proposto dal testo.

#### Programma (contenuti dell'insegnamento)

Argomenti

Problem solving:

- cos'è il problem solving
- strumenti principali del problem solving (sette strumenti di Ishikawa ed altri come brainstorming, benchmarking, serie di diagrammi utili per la rappresentazione dei dati)
- esempi pratici ed esercizi di uso di strumenti di problem solving

UNI EN ISO 19011

- descrizione generale
- svolgimento di un audit simulato tramite gioco di ruolo
- discussione dei risultati e uso della modulistica

Indicatori e misura di prestazioni



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

- proprietà degli indicatori  
- sistemi di misura delle prestazioni  
Seminari ed attività correlate

### Bibliografia e materiale didattico

Obbligatorio - 1) Diapositive power point e altri documenti sul sito <https://elearn.ing.unipi.it/course/index.php?categoryid=443> - 2) UNI EN ISO 19011

### Modalità d'esame

L'esame consiste in un colloquio tra docente e candidato, con la produzione anche di semplici elaborati scritti o grafici che servano al candidato ad illustrare il suo ragionamento o a rispondere a specifici quesiti del docente.

### Altri riferimenti web

Materiale di anni precedenti:

<https://elearn.ing.unipi.it/course/view.php?id=1893>

<https://elearn.ing.unipi.it/course/view.php?id=1433>

<https://elearn.ing.unipi.it/course/view.php?id=1125>

*Ultimo aggiornamento 04/03/2021 11:09*