



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

### SISTEMI DI GESTIONE E AUDIT DELLA QUALITÀ

**ANGELA TARABELLA**

Anno accademico	2021/22
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 secondo lo standard UNI-EN-ISO 19011:2018 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 19011:2018 - 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 a scelta multipla.

### Pagina web del corso

<https://teams.microsoft.com/j/team/19%3a764402716c274549a0c97c5a86fe2c19%40thread.tacv2/conversations?groupId=66bbc3e1-2ef8-4476-b02c-f57f2b70e31c&tenantId=c7456b31-a220-47f5-be52-473828670aa1>

*Ultimo aggiornamento 04/08/2021 14:52*