



# UNIVERSITÀ DI PISA

## MARKETING E QUALITÀ DEL PRODOTTO

---

ANGELA TARABELLA

Academic year	2022/23
Course	MARKETING E RICERCHE DI MERCATO
Code	209PP
Credits	6

Modules	Area	Type	Hours	Teacher(s)
MARKETING E QUALITÀ DEL PRODOTTO	SECS-P/13	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 vogliano 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.

#### Modalità di verifica delle conoscenze

Le conoscenze verranno verificate durante il corso con elaborati e domande su temi dedicati.

#### Programma (contenuti dell'insegnamento)

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 9000:2005
- 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

Responsabilità della direzione

Gestione delle risorse

Realizzazione del prodotto

Misurazione, analisi e miglioramento

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.

#### Bibliografia e materiale didattico



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

1. Tarabella – E. Gonnella (2006), La qualità in azienda, aspetti economici e procedurali, Edizioni PLUS, Pisa.

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.

### Modalità d'esame

L'esame si svolgerà con un test scritto a scelta multipla e alcune domande aperte.

*Ultimo aggiornamento 28/02/2023 09:55*