



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

### SISTEMI DI GESTIONE E AUDIT DELLA QUALITÀ

**ANGELA TARABELLA**

Anno accademico 2023/24  
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 determinante per le imprese che vogliono consolidare o potenziare la propria posizione competitiva. 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 attori, 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.

##### *Capacità*

Alla fine del corso lo studente dovrà acquisire una buona padronanza degli strumenti per la creazione di un Sistema di gestione della QUALITÀ idoneo al raggiungimento degli obiettivi e di applicare con successo gli strumenti di audit per la verifica delle conformità.

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

Durante la prova finale lo studente sarà messo di fronte a casi reali per verificare la sua capacità di problem solving e di applicazione delle conoscenze teoriche acquisite durante le lezioni.

##### *Comportamenti*

Alla fine del corso lo studente sarà in grado di operare con successo nelle funzioni di qualità delle aziende e di applicare correttamente la norma ISO 9001 per la creazione e il funzionamento dei sistemi di gestione della qualità.

##### *Modalità di verifica dei comportamenti*

Durante lo svolgimento dell'esame lo studente dovrà dimostrare di aver acquisito la capacità di applicare le conoscenze teoriche ai casi pratici presentati.

##### *Prerequisiti (conoscenze iniziali)*

Lo studente dovrà avere le conoscenze di base sui sistemi di gestione aziendali e sul loro funzionamento.

##### *Indicazioni metodologiche*

La metodologia di insegnamento prevede lezioni frontali e lavori di gruppo.

##### *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



## UNIVERSITÀ DI PISA

---

- 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

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.

### Indicazioni per non frequentanti

I non frequentanti potranno svolgere con successo l'esame studiando con accuratezza i contenuti dei materiali didattici indicati.

### Modalità d'esame

L'esame si svolgerà con un test scritto a scelta multipla.

*Ultimo aggiornamento 09/02/2024 19:34*