



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