UNIVERSITÀ DI PISA

GESTIONE DELLA QUALITA'

FRANCO FAILLI

Academic year	2023/24
Course	INGEGNERIA GESTIONALE
Code	039II
Credits	9

Modules	Area	Type	Hours	Teacher(s)
GESTIONE DELLA QUALITA'	ING-IND/16	LEZIONI	90	FRANCO FAILLI

Obiettivi di apprendimento

Conoscenze

Lo studente che completa con successo il corso avrà una solida conoscenza di principi, metodi, tecniche e strumenti per gestire i fattori di base della qualità in ogni tipo di organizzazione, vale a dire: - capacità di pianificare e sviluppare il lavoro di gruppo; - capacità di analizzare e riconoscere il modo di lavorare di un'organizzazione, tra una serie standard di modelli; - capacità di analizzare e comprendere il contenuto di un manuale di qualità (se presente nel sistema documentale dell'organizzazione) - capacità di progettare, controllare e migliorare processi e servizi produttivi sotto la guida di un collega senior.

Modalità di verifica delle conoscenze

La verifica delle conoscenze avviene tramite lo svolgimento di:
- un progetto didattico da svolgere in gruppo con altri studenti e che deve essere approvato dal docente per poter accedere all'esame;
- una prova scritta finale, nella quale si verifica il possesso dei concetti e delle conoscenze;
- una prova orale finale (facoltativa), nella quale lo studente deve essere in grado di discutere correttamente i contenuti del corso, utilizzando la terminologia appropriata (in questo corso la terminologia è particolarmente importante, grazie all'utilizzo dello standard internazionale ISO 9001). Esempi e analisi approfondite saranno particolarmente preziosi insieme alla capacità di comprendere e analizzare semplici casi di studio proposti dall'insegnante. Potrebbe essere richiesta anche una descrizione o dettagli relativi al lavoro del progetto.

Capacità

- 1) Capacità di analizzare e discutere su questioni relative alla gestione della qualità nelle organizzazioni
- 2) Capacità di definire il metodo per controllare un processo produttivo scegliendo kpi idonei e definendo attività di check-act
- 3) Capacità di utilizzare lo standard ISO 9001 grazie alla sua conoscenza dettagliata

Modalità di verifica delle capacità

Progetto di gruppo da sottoporre al docente, che ne verifica la sostanziale correttezza

Comportamenti

Gli studenti sono incoraggiati ad adottare un approccio critico per ogni questione riguardante la gestione della qualità delle organizzazioni. L'insegnante mostra come i concetti di base della gestione della qualità possono essere applicati a una serie di situazioni sia in ambito tecnico che nella vita di tutti i giorni, dove un comportamento coerente con i principi di qualità è utile per ottenere buoni risultati.

Prerequisiti (conoscenze iniziali)

Una conoscenza di base dei principali concetti relativi alla statistica è necessaria per comprendere alcune questioni descritte nel corso (es.: capacità di processo)

Indicazioni metodologiche

Lezioni (registrate in audio, con registrazioni messe a disposizione degli studenti)
Attività didattiche:
- frequenza alle lezioni

- partecipazione a seminari
- lavoro di gruppo
Frequenza: consigliata
Metodi di insegnamento:
lezioni
esercitazioni
lavoro di progetto

Programma (contenuti dell'insegnamento)

Il corso inizia con la descrizione dell'evoluzione che i concetti di qualità hanno subito durante il secolo scorso, principalmente negli Stati Uniti e in Giappone, fino alla situazione attuale. In particolare, la norma ISO 9001 è descritta e discussa in dettaglio, insieme tecniche e metodi utili per la sua applicazione pratica. Le conoscenze acquisite durante le lezioni (sviluppate mediante l'uso di diapositive) verranno implementate durante lo sviluppo del lavoro del progetto.

In dettaglio:
Storia ed articolazione del concetto di Qualità nei suoi successivi e vari modelli
- La produzione “artigianale” e il collaudo finale
- La produzione di massa e il controllo di qualità di prodotto
- La nascita della Quality Assurance e i suoi principi di base
- Il Company Wide Quality Control giapponese (la qualità totale)
- Il Total Quality Management, i modelli per l’eccellenza: i Premi
- Le norme ISO 9000
La struttura e la gestione di una organizzazione
Costruire e mantenere un moderno Sistema di Gestione della Qualità: la norma UNI EN ISO 9001
- Definizione e importanza degli elementi di base del sistema di gestione della qualità e del contesto nel quale l’organizzazione opera
- Definizione e importanza del ruolo della direzione
- Individuazione e messa a disposizione delle risorse a supporto del funzionamento del sistema qualità
- Svolgimento delle attività operative di progettazione, approvvigionamento e produzione e di supporto al sistema di gestione della qualità
- Valutazione delle prestazioni dell’organizzazione e attività di miglioramento del sistema di gestione della qualità
La certificazione dei Sistemi di Gestione della Qualità
Gli strumenti del miglioramento continuo

Bibliografia e materiale didattico

L.Bonechi, G.Carmignani, R.Mirandola “La gestione della qualità nelle Organizzazioni: dalla conformità all’eccellenza gestionale” Ed. PLUS, Pisa 2004 - UNI EN ISO 9000:2005 - UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 9004:2009 - Slides e dispense usate durante il corso (da scaricare dal sito indicato sotto):
https://elearn.ing.unipi.it/course/index.php?categoryid=443

Indicazioni per non frequentanti

Sono a disposizione tra il materiale didattico disponibile sul Team di Gestione della qualità le registrazioni audio delle lezioni. Chi non potesse o volesse frequentare le lezioni in aula è fortemente consigliato di usare tali regsitrazioni per studiare la materia. Il docente è sempre a disposizione per fissare incontri in presenza o on line (usando Teams) allo scopo di chiarire quanto risultato poco comprensibile utilizzando il materiale didattico messo a disposizione e le registrazioni delle lezioni.

Modalità d'esame

L'esame scritto è svolto al PC e consiste in un test a quiz seguito da tre domande a risposta aperta, alle quali si accede solo se si è raggiunto il punteggio di 15/20 nella parte a quiz. E' obbligatorio aver discusso il progetto prima della prova scritta.
La prova orale è facoltativa. Lo studente può decidere di accettare il voto ottenuto alla prova scritta come voto globale dell'esame, o può decidere di intraprendere la prova orale. In tal caso il voto finale sarà quello ottenuto alla prova orale (che non è vincolato a quello della prova scritta). Una volta deciso di sostenere l'esame orale non sarà più possibile confermare il voto ottenuto alla prova scritta.

Ultimo aggiornamento 31/01/2024 15:56