



**FACOLTA' DI SCIENZE ECONOMICHE E GIURIDICHE**  
**Anno Accademico 2013-14**

<b>1. Anno accademico di riferimento</b>	<b>2013-2014</b>
<b>2. Facoltà / Corso di Laurea</b>	<b>Corso di laurea magistrale</b>
<b>3. Titolo della disciplina / CFU</b>	CONTROLLO STATISTICO DELLA QUALITA'  7
<b>4. Settore scientifico disciplinare (nel caso intersettoriale indicare i due settori)</b>	SECS O3
<b>5. Nome e cognome del docente</b>	<b>SALVATORE LA ROSA</b>
<b>6. E-mail</b>	larosaunipa@virgilio.it

<b>7. Obiettivi formativi</b> <i>(max 5 righe)</i>	Il corso mira a fare acquisire i fondamenti del “controllo della qualità” negli aspetti storici, gestionali, organizzativi, normativi e statistici. Un adeguato riferimento sarà effettuato riguardo agli aspetti professionali legati al mondo della qualità
<b>8. Prerequisiti (eventuali)</b>	Conoscenza delle nozioni fondamentali di statistica descrittiva ed inferenziale
<b>9. Contenuto del corso</b> <i>(max 20 righe)</i>	<p>Evoluzione storica del concetto di qualità; le metodologie del controllo statistico: il controllo di accettazione, i piani di campionamento e la costruzione della curva operativa caratteristica. La qualità media risultante. Il rischio del fornitore e il rischio del committente. Il livello di qualità accettabile e il livello di qualità tollerabile. La potica dello zero difetti. Il controllo di fabbricazione e l'impiego delle carte di controllo. Le carte della media e le carte della variabilità.</p> <p>La qualità nel settore dei servizi. Gli standard ISO e i modelli EFQM. Il ciclo di Deming. Misure e indicatori della qualità nel terziario avanzato e nei servizi di pubblica utilità alla persona. Le applicazioni del modello Servqual. La qualità attesa e la qualità percepita. La qualità paragonata e il benchmarking. I premi per la qualità. Le norme SA 8000 e la responsabilità sociale. Il ruolo dell'AICQ e le professioni legate al mondo della qualità: dall' auditor al manager della qualità</p>
<b>10. Propedeuticità (eventuali)</b>	XXXXX

<b>11. Testi d'esame per il programma</b>	Montgomery "Il Controllo Statistico della Qualità" Mac Grawhill Un testo a scelta dello studente che tratti la Qualità nel settore dei servizi (Scuola, sanità, turismo, trasporti, pubblica amministrazione)
<b>12. Descrizione della verifica di profitto (es. prova scritta, orale, scritto e orale)</b>	La verifica di profitto avverrà mediante prova orale