



UNIVERSITÀ
di VERONA

Dipartimento
di ECONOMIA AZIENDALE

LM 38 Lingue per la comunicazione turistica e commerciale
L12 Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale

PROJECT WORK SOFT SKILLS MANAGERIALI (IN LINGUA INGLESE)

II semestre – a.a. 2016 / 17

Quality and problem solving in business organizations 2 cfu F

Prof. Alex Douglas – già prof. presso la John Moores University di Liverpool, UK
Past Editor TQM Journal, Emerald

Attività d'aula, assignment, report & colloquio finale

L'attività d'aula si terrà **presso il Dipartimento di Economia Aziendale, polo di Santa Marta, secondo piano**, via Cantarane 24, con il seguente programma:

Mercoledì 3 maggio ore 10.10 – 11.50	The evolution of Quality Management –the work and approach of the Quality Gurus – The Red Bead Game
Venerdì 5 maggio ore 11.50 – 13.30	Approaches to TQM – impact on productivity (includes costs of quality)
Lunedì 8 maggio ore 15.10 – 16.50	TQM, Culture and Teamwork
Mercoledì 10 maggio ore 10.10 – 11.50	Problem-Solving and Continuous Improvement – the 7 tools of Quality Improvement – Peanut M&Ms Experiment
Lunedì 15 maggio ore 15.10 – 16.50	Customer complaints and service recovery
Mercoledì 17 maggio ore 10.10 – 11.50	Service quality, customer satisfaction and loyalty

Le parti di aula da 1 a 6 con i relativi assignment, la stesura di un report e il colloquio finale superato corrispondono a **2 CFU F** oppure a scelta libera **D** (delibera collegio didattico 2 nov 2016)

Massimo 20 partecipanti; per iscrizioni e informazioni rivolgersi al Prof. Federico Brunetti: federico.brunetti@univr.it