



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

Dipartimento  
di **ECONOMIA AZIENDALE**

Collegio Didattico di ECONOMIA AZIENDALE  
Collegio Didattico di ECONOMIA E COMMERCIO

## ATTIVITA' FORMATIVA A SCELTA LIBERA

*in lingua inglese*

Il semestre – a.a. 2017 / 18

### 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

L'attività d'aula si terrà presso il Polo di Santa Marta, **Lab. SMS.1** dalle **14:00** alle **16:00**,  
con il seguente programma:

Martedì 8 maggio	<b>What is quality &amp; Why is it important? – Understanding Variation – The Red Bead Game</b>
Mercoledì 9 maggio	<b>Approaches to TQM – impact on productivity (includes costs of quality)</b>
Giovedì 10 maggio	<b>Process Improvement and Waste Elimination</b>
Martedì 15 maggio	<b>Problem-Solving and Continuous Improvement – the 7 tools of Quality Improvement – Peanut M&amp;Ms Experiment</b>
Mercoledì 16 maggio	<b>Customer complaints and service recovery</b>
Giovedì 17 maggio	<b>Service quality, customer satisfaction and loyalty</b>

Le parti di aula da 1 a 6 con i relativi assignment, la stesura di un report e il superamento del colloquio finale corrispondono a 2 CFU di tipo F.

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