



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

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