



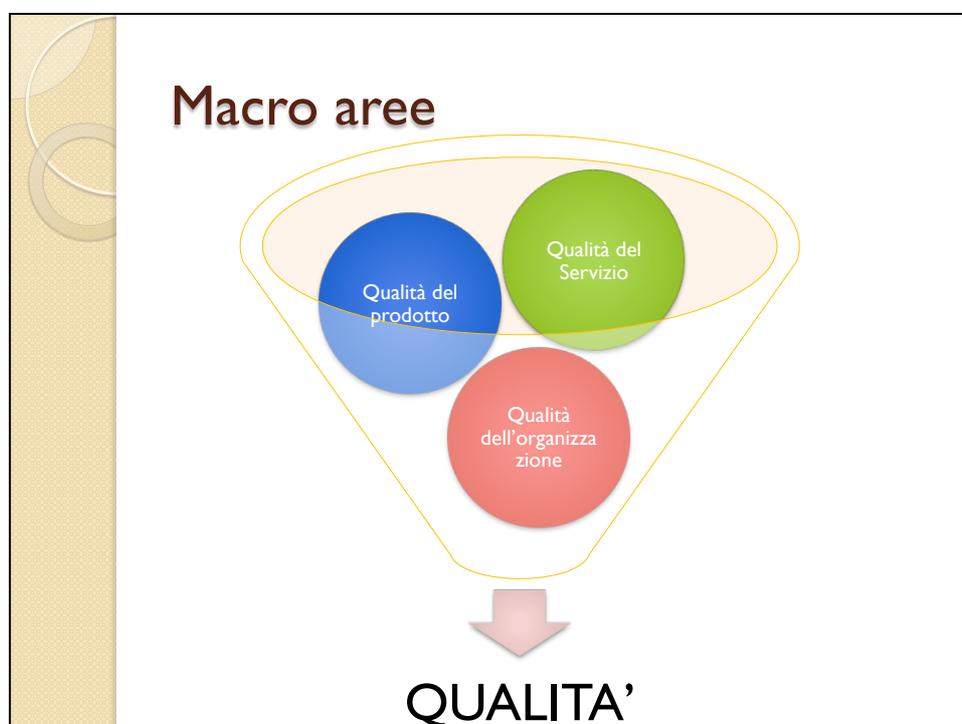
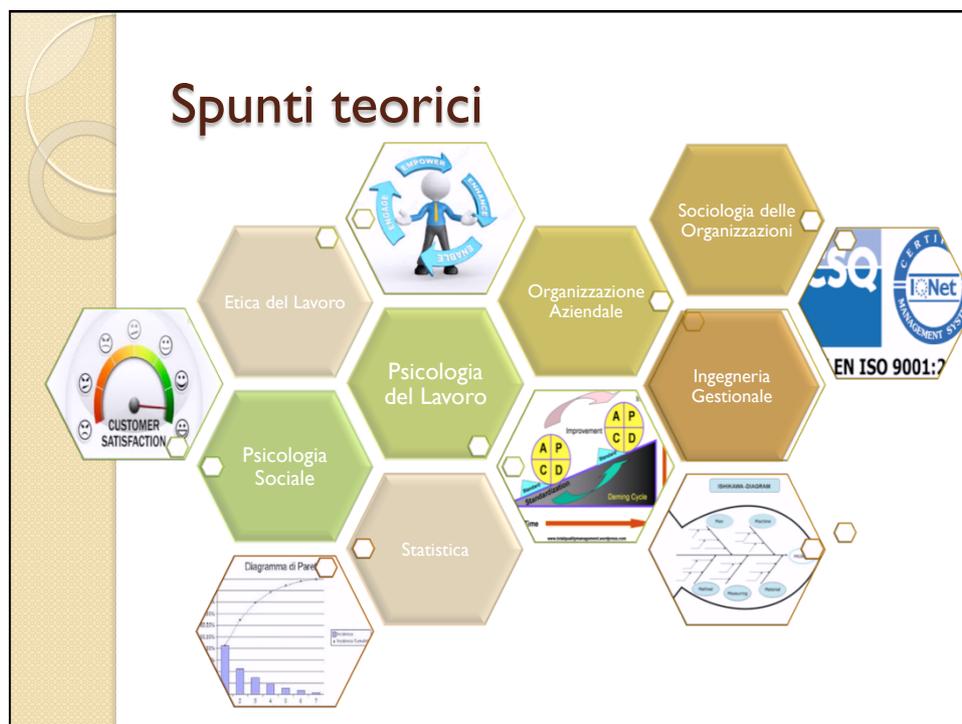
Psicologia della Qualità

Prof.ssa Sara Cervai
a.a. 2017 - 2018



Un sommario

- Perché un corso di Psicologia della Qualità
- Qualcosa su di me
- Programmi di studio e esami
- Materiali e metodi
- Agenda delle lezioni



Il programma d'esame 2017/18

- **NON FREQUENTANTI** → Syllabus
 - Gabassi P. G., Garzitto M. L., Perin G. (2005) **Psicologia e Qualità**, Raffaello Cortina Editore, Torino.
 - Gabassi P.G., Curzio P., Garzitto M.L. (2009) **Verso il merito**, Franco Angeli, Milano.
- **FREQUENTANTI**
 - Appunti delle lezioni
 - Tesina di approfondimento
- **ESAME ORALE**

Lezioni – aggiorniamo l'agenda

- Lun – Mer – Gio 14 -15.30
- Lezioni sospese il 12, 16, 19 ottobre e 2 nov
- Moodle2
 - Calendario
 - Materiali



Get Account Apps Resources

STUDENT LOGIN

TEACHER LOGIN

- **Ricevimento**
 - Pre-lezione
 - Mercoledì 9-12 Androna Campo Marzio – 2p st.04
 - Mail to: cervai@units.it

socrative
by MasteryConnect

Student Login

Room Name

CERVAI

JOIN

English

www.socrative.com

Planning e argomenti

- Schemi – euristiche
- Dissonanza cognitiva
- La qualità percepita
- Il brand

Es. comprendere il brand - Muses – Multy
Sensory Sort

Planning e argomenti/2

- La qualità del Servizio
- Metodologie e strumenti a confronto
- Esercitazione: analisi qualità del servizio di..., creazione strumenti, indagine, analisi

Planning e argomenti/3

- La Qualità dell'Organizzazione
- Sviluppi storici
- La certificazione
- Implicazioni per la Psicologia dell'Organizzazione

Coinvolgimento,
 Soddisfazione,
Empowerment,
 Management,
 Qualità
 Interno,
 Problem, Quality, Leadership,
 Relazioni, **totale,** Solving,
 Stakeholder, Total
 Clima, **Commitment,**
 improvement, **Team,**
 Persone **Cliente**

Planning e argomenti/4

- Dal TQM alla LEAN
 - Lean thinking
 - Lean manufacturing
 - Lean nei servizi

 - Intervento dell'ing. Lodi

Planning e argomenti/5

- La qualità del servizio educativo
 - Scuola
 - Formazione Professionale
 - Pre-service
 - In service
 - Università