

PROJECT WORK

Quality and problem solving in business organizations

(attività formativa in lingua inglese)
2 cfu F (o D a richiesta dello studente)

Rivolto agli studenti del:
Corso di laurea magistrale in Lingue per la comunicazione turistica e commerciale (LM38)

Prof. Alex Douglas

già prof. presso la John Moores University di Liverpool, UK
Editor TQM Journal, Emerald

L'attività d'aula si terrà presso il **Polo di Santa Marta**
con il seguente programma:

Data	Orario	Aula	Argomento lezione
Mercoledì 8 maggio 2019	9:00 – 11:00	SMT.08	What is quality & Why is it important? – Understanding Variation – The Red Beard Game
Lunedì 13 maggio 2019	14:00 – 16:00	SMT.09	Approaches to TQM – impact on productivity (includes costs of quality)
Mercoledì 15 maggio 2019	9:00 – 11:00	SMT.08	Process Improvement and Waste Elimination
Lunedì 20 maggio 2019	14:00 – 16:00	SMT.09	Improving Performance using the Japanese 5S technique
Mercoledì 22 maggio 2019	9:00 – 11:00	SMT.08	Problem-Solving and Continuous Improvement – the 7 tools of Quality Improvement – Peanut M&Ms Experiment
Lunedì 27 maggio 2019	14:00 – 16:00	SMT.08	Customer complaints and service recovery

Agli studenti della LM38 che avranno partecipato regolarmente alle lezioni con i relativi *assignments*, avranno adempiuto alla stesura di un report e avranno superato il colloquio finale previsto verranno attribuiti **2 CFU F** (o D a richiesta dello studente).

Massimo 25 partecipanti.

Per informazioni e iscrizioni rivolgersi alla prof.ssa Paola Castellani:
paola.castellani@univr.it