



INPS VALORE P.A. 2017 - Corsi di Formazione

QUALITÀ NEI SERVIZI

Tipologia	I Livello
Soggetto proponente	Politecnico di Torino (Università)
Area tematica	La centralità del cittadino; Qualità del servizio pubblico, Gestione volta all'eccellenza
Numero massimo partecipanti	50
Sintesi del Programma del corso	1. La qualità e i servizi. Cenni storici ed evoluzione del concetto. Differenze e analogie tra prodotti e servizi. 2. La misurazione della qualità nei servizi. Cenni sui principali strumenti di misura e sulle relative scale. 3. Modelli e strumenti per la operalizzazione della qualità nei servizi. I modelli: SERVQUAL, SERVPERF, Qualitometro. 4. Strumenti di progettazione per la qualità nei servizi. Quality Function Deployment, tecniche di benchmarking, indicatori di prestazione e carte di servizio. 5. Casi di studio. Discussione e presentazione di specifici casi applicativi.
Sede didattica del corso	<u>Politecnico di Torino, sede del Lingotto - via Nizza, 230 - Torino</u>
Durata	Il corso sarà articolato in 5 giornate da 8 ore per un totale di 40 ore da tenersi presumibilmente nel periodo Gennaio-Febbraio 2018
Ore di formazione erogate e eventuali crediti formativi	40 ore
Direttore/Coordinatore Didattico	Fiorenzo Franceschini, prof. Ordinario presso il Politecnico di Torino. Ai sensi dell' art. 12, comma 1 del presente bando dichiara di possedere esperienza ultra-decennale nel settore della formazione.
Corpo docente	Fiorenzo Franceschini, prof. Ordinario presso il Politecnico di Torino, con esperienza ultra-decennale nel settore della formazione – DIGEP-Dipartimento di Ingegneria Gestionale e della Produzione – Membro effettivo del Collegio di Ingegneria Gestionale – Membro invitato del Collegio di Ingegneria Meccanica, Aerospaziale, dell'Autoveicolo e della Produzione – Area Disciplinare: 0009-Ingegneria industriale e dell'informazione – Settore: ING-IND/16-TECNOLOGIE E SISTEMI DI LAVORAZIONE – Insegnamenti AA 2017/2018: • Ingegneria della qualità • Qualità nei servizi – Insegnamenti AA 2016/2017: • Ingegneria della qualità • Tecniche avanzate per la misura della qualità – Insegnamenti AA 2015/2016: • Ingegneria della qualità • Tecniche avanzate per la misura della qualità Luca Mastrogiacomo, prof. Associato presso il Politecnico di Torino, con esperienza ultra-quinquennale nel settore della formazione – DIGEP-Dipartimento di Ingegneria Gestionale e della Produzione – Membro effettivo del Collegio di Ingegneria Gestionale – Area Disciplinare: 0009-Ingegneria industriale e dell'informazione – Settore: ING-IND/16-TECNOLOGIE E SISTEMI DI LAVORAZIONE – Insegnamenti AA 2017/2018: • Sistemi di produzione – Insegnamenti AA 2016/2017:



	• Sistemi di produzione – Insegnamenti AA 2015/2016: • Sistemi di produzione
Logistica e dotazioni strumentali	<i>Il corso avrà a disposizione un'aula attrezzata per la didattica con una capienza fino a 98 posti, pertanto adeguata al numero massimo di partecipanti previsto. L'aula è dotata di attrezzature didattiche funzionali alle peculiarità del corso e commisurate al numero massimo di allievi. Nella sede è inoltre disponibile un laboratorio informatico e sale in cui possono essere svolte attività di gruppo ed esercitazioni. Nella sede di svolgimento del Corso è garantito il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.Lgs. 81/2008 ed eventuali successive modifiche).</i>
Modalità di selezione dei partecipanti	<i>Qualora il numero di potenziali partecipanti all'iniziativa formativa sia complessivamente superiore al numero massimo dei posti disponibili, il Politecnico di Torino avrà cura di stilare una graduatoria di merito dei candidati, all'esito di una prova selettiva (test a risposta chiusa) organizzata a sue spese e cura.</i>
Registro presenze	<i>Monitoraggio della frequenza dei beneficiari attraverso apposito registro, che al termine dell'attività didattica sarà trasmesso in scansione alla Direzione Regionale INPS di competenza.</i>
Descrizione modelli Customer Satisfaction	<i>Somministrazione di un questionario di gradimento volto a rilevare il livello di soddisfazione dei beneficiari in relazione a:</i> – <i>materiale didattico fornito;</i> – <i>case-study presentati durante il corso;</i> – <i>cortesie, disponibilità ed assistenza del personale;</i> – <i>qualità complessiva del corso;</i> – <i>raggiungimento degli obiettivi formativi;</i> – <i>trasferibilità degli argomenti trattati nell'attività lavorativa.</i>
Metodologie innovative dell'attività didattica	<i>Il corso alternerà lezioni frontali, discussioni di casi di studio ed esempi applicativi gestiti con approcci di "cooperative learning". Il coordinatore didattico, insieme alla Faculty interna stimoleranno i presenti nell'applicazione degli strumenti discussi a specifici casi pratico/reali concordati con i frequentanti.</i>