



INPS VALORE P.A. 2019 - Corsi di Formazione

Qualità nei Servizi

Tipologia	Corso di I livello
Soggetto proponente	Politecnico di Torino
Area tematica	Capacità di revisione critica dei processi di lavoro e di modelli di servizio, sviluppando soluzioni adeguate rispetto alle diverse esigenze dell'utenza e delle finalità ultime del servizio del singolo Ente
Numero minimo partecipanti	20
Numero massimo partecipanti	50
Sintesi del Programma del corso	Il programma è articolato in sei argomenti principali: 1. La qualità e i servizi. Cenni storici ed evoluzione del concetto. Differenze e analogie tra prodotti e servizi. 2. Modelli e strumenti per la operazionalizzazione della qualità nei servizi. I modelli: SERVQUAL, SERVPERF, Qualitometro. 3. Strumenti di progettazione per la qualità nei servizi. Quality Function Deployment, tecniche di benchmarking 4. La misurazione della qualità nei servizi. Cenni sui principali strumenti di misura e sulle relative scale. 5. Indicatori di prestazione dei processi di servizio e carte di servizio. 6. Casi di studio. Discussione e presentazione di specifici casi applicativi.
Obiettivo formativo	Comprensione delle principali caratteristiche di un sistema per la gestione ed il monitoraggio della qualità di un servizio già esistente e delle relative criticità. Capacità di progettare un sistema per la gestione della qualità di un servizio.
Durata	Il corso si svolgerà in 5 giornate non consecutive di 8 ore ciascuna, presumibilmente nel periodo gennaio – febbraio 2020
Ore di formazione erogate e eventuali crediti formativi	40 ore – Non vengono riconosciuti CFU
Direttore/Coordinatore Didattico	Prof. Fiorenzo Franceschini Professore 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	Prof. Fiorenzo Franceschini Professore Ordinario presso il Politecnico di Torino, con esperienza ultra-decennale nel settore della formazione. Prof. Luca Mastrogiacomo Professore Associato presso il Politecnico di Torino, con esperienza ultra-decennale nel settore della formazione.
Logistica e dotazioni strumentali	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



	<i>possono essere svolte attività di gruppo ed esercitazioni</i> <i>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>
Sede didattica del corso	<u>Politecnico di Torino, sede del Lingotto - via Nizza, 230 – Torino</u>
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>