

PROF. MARIA LISA GARZITTO

PROGRAMMA DEL CORSO DI PSICOLOGIA DELLA QUALITÀ

A.A. 2016/2017

ARGOMENTI

- TQM: le basi ed i concetti chiave
- Il concetto di qualità
- Il sistema qualità
- Ecoqualità
- Organizzazioni di qualità: cultura e clima organizzativa, formazione, comunicazione, leadership, valutazione
- Benessere e qualità
- Misurazione della qualità
- Percezione della qualità
- Il processo qualità
- Ergonomia e qualità
- Le funzioni della valutazione nella pubblica amministrazione
- Aspetti operativi della valutazione
- L'approccio alle competenze
- Il miglioramento dell'organizzazione attraverso la valutazione

TESTI CONSIGLIATI

1. Gabassi P. G., Garzitto M. L., Perin G. (2005) *Psicologia e Qualità*, Raffaello Cortina Editore, Torino.
2. Gabassi P.G., Curzio P., Garzitto M.L. (2009) *Verso il merito*, Franco Angeli, Milano.

MODALITÀ D'ESAME

L'esame è SCRITTO e consiste nel rispondere a tre domande aperte in un'ora di tempo. Le risposte vengono valutate secondo questi criteri:

1. Attinenza della risposta alla domanda
2. Conoscenza e comprensione dell'argomento
3. Livello di approfondimento
4. La forma espositiva (almeno «leggibile»)

Per il superamento dell'esame è necessario rispondere a tutte e tre le domande almeno in maniera sufficiente.

ERRORI FREQUENTI

1. Risposte generali sull'argomento e non su ciò che viene specificamente chiesto
2. Premesse troppo lunghe
3. Troppe nozioni non pertinenti alla domanda

PRENOTAZIONE

Gli appelli sono pubblicati su esse3 (guida on line dell'Università di Trieste). Per accedere all'appello è obbligatoria la prenotazione. Non si accettano iscrizioni via e-mail, se non per casi particolari.

Se Esse3 non consente la prenotazione, rivolgersi in segreteria studenti, non scrivere al docente. EVITARE prenotarsi ripetutamente, senza poi presentarsi all'appello.

COMPORAMENTO DURANTE L'ESAME

DURANTE L'ESAME NON E' CONSENTITO CONSULTARE APPUNTI, TESTI O SIMILI IN QUALUNQUE FORMA NE' RIVOLGERSI AI PROPRI COLLEGHI. E' VIETATO L'USO DI CELLULARI, SMARTPHONE, ETC.

Sarà consentito tenere accanto a sé solo penna e documento di identità. Borse, scarpe, vestiario e altro deve essere depositato lontano dai banchi.

Sono consentite cancellazioni, punti elenco, schemi, purché comprensibili e leggibili. Si può rispondere alle domande in qualunque ordine. Considerato il tempo a disposizione è sconsigliato, fare "brutte copie".

E' consentito ritirarsi dall'esame in qualunque momento.

PUBBLICAZIONE DEGLI ESITI

Di norma e salvo diversa comunicazione in sede d'esame, gli esiti vengono pubblicati su Esse3. Il tempo di pubblicazione di circa 3-4 giorni consente allo studente di prendere visione del voto, sia sulla sua e-mail istituzionale, sia sul suo profilo esse3. E' possibile ripetere una prova già sostenuta in modo positivo solo se entro il termine di pubblicazione viene inviata al prof. Garzitto (marialisa.garzitto@dispes.units.it) una mail con cui si chiede di ritirarsi e di poter ripetere la prova. **Si rammenta che tale possibilità (di ripetere la prova in caso di esito positivo) è limitata a una volta.**

Per la pubblicazione/registrazione di esami di studenti laureandi che devono consegnare il libretto in tempi stretti, verranno presi accordi di volta in volta. Si prega di segnalare il proprio caso durante l'appello.

REGISTRAZIONE DEGLI ESITI

Scaduto il termine di pubblicazione, gli esami saranno registrati con firma digitale. Per la trascrizione sul libretto cartaceo portare il libretto a uno degli appelli successivi (LAST esclusi). Se non è possibile presentarsi per la registrazione cartacea o in caso di dimenticanza, rivolgersi in segreteria precisando che l'esame è già stato registrato con firma digitale (verificare prima l'avvenuta registrazione sul libretto elettronico).

FAQ

HO SEGUITO IL CORSO ANNI FA, QUALE PROGRAMMA PORTO?

L'esame verte sempre sui programmi 2016/2017, che peraltro sono rimasti invariati.

DOVE TROVO LE DATE DEGLI APPELLI?

Per conoscere le date degli appelli consultare esse3. Di norma le date degli appelli sono pubblicate all'inizio di ogni anno accademico per i quattordici mesi successivi, per consentire agli studenti la programmazione del proprio percorso di studi. Esse sono previste all'interno del periodo d'esami previsto dal calendario didattico del Dipartimento. Per prenderne visione si consulti la seguente pagina:

https://esse3.units.it/Guide/PaginaListaAppelli.do;jsessionid=6562FD043A8A79F6DD8FEFAA733416E1.jvm_units_esse3web04

selezionando

- Facoltà/dipartimento: Dipartimento di scienze politiche e sociali
- Docente: GARZITTO MARIA LISA

DOVE SI TENGONO GLI ESAMI?

Presso la sede principale dell'Università (piazzale Europa, 1). **L'edificio e l'aula sono indicati per ciascun appello su esse3.** Queste informazioni sono facilmente reperibili nella guida on line (esse3) anche senza effettuare login, ricerca appelli, cliccando su ciascuna data e ora dei turni.

Per esigenze logistiche e organizzative la sede e l'aula possono variare. Si consiglia di verificare queste informazioni su esse3 il giorno prima dell'appello, oppure per gli iscritti all'appello, consultando la propria casella di posta istituzionale.

POSSO FARE L'ESAME ORALE?

No, per tutti i corsi è previsto SOLO l'esame SCRITTO. Deroghe possono essere concesse solo per gli studenti stranieri ospiti in Erasmus e per studenti con disabilità.

SONO DISPONIBILI LE SLIDE O ALTRO MATERIALE?

Potete chiedere al docente ulteriori testi di approfondimento su singoli argomenti durante le lezioni. In generale le slide sono a supporto delle lezioni frontali e non vengono richieste per la preparazione dell'esame.

C'È UN PROGRAMMA SPECIFICO PER I NON FREQUENTANTI? SONO UN "NON FREQUENTANTE": DEVO PREPARARMI SU TESTI AGGIUNTIVI?

No, il programma, i testi consigliati e le modalità d'esame sono gli stessi.