



Denominazione insegnamento: **Teoria e tecnica della qualità**

Denominazione insegnamento in inglese: **Theory and techniques of quality**

Settore scientifico-disciplinare Insegnamento: **SECS-P/13**

Corso di studio: Economia e Gestione dei Servizi Turistici

Classe di studio: L-18

Anno di corso nel quale viene impartito l'insegnamento: 2 Semestre: 1

Crediti assegnati: **6**

Lezioni frontali¹ (n° ore): **36**

Docente titolare I: **LORENZO SPANEDDA**

Dipartimento: Scienze Economiche ed Aziendali

Settore scientifico-disciplinare Docente: SECS/P13

Fascia: Seconda Fascia

Tipologia di incarico: Tempo Pieno

Prerequisiti (max 3500 caratteri):

Nessuno

Obiettivi formativi dell'insegnamento (max 3800 caratteri):

Il corso si propone di fornire agli studenti le conoscenze utili per comprendere ed utilizzare gli strumenti normativi e tecnici relativi alla qualità nei suoi molteplici aspetti. Vengono trattati prodotti e servizi che interessano il settore turistico, in riferimento anche alle loro prestazioni ambientali. Uno spazio importante viene poi riservato alla qualità dei prodotti alimentari e dei vini, con particolare attenzione alle produzioni tradizionali della Sardegna.

Contenuti dell'insegnamento (max 3800 caratteri):

La normazione, la qualità e la certificazione

La Normazione: norme tecniche e regole tecniche. Gli Enti di Normazione e di Accreditamento. Gli organismi di certificazione. La certificazione della qualità. Il Sistema di Gestione per la Qualità: la norma UNI EN ISO 9001:2008 (applicazione nel settore turistico). La certificazione di prodotto (obbligatoria, volontaria e regolamentata). La Marcatura CE: il Nuovo Approccio e le Norme Armonizzate. Il marchio europeo di qualità Keymark.

Gli alimenti

I principi nutritivi. La conservazione e l'imballaggio degli alimenti. L'etichettatura dei prodotti alimentari. Le frodi alimentari. I prodotti biologici. Le acque destinate al consumo umano. La tutela dei prodotti agroalimentari attraverso i marchi di qualità comunitari. I prodotti tradizionali della Sardegna. La classificazione dei vini. La tutela della sicurezza alimentare e l'autocontrollo igienico-sanitario (Sistema HACCP).

L'ambiente

¹ 1 CFU è pari a 6 ore di lezione frontale.



L'acqua: disponibilità, approvvigionamento, trattamenti. L'analisi del ciclo di vita di un prodotto (LCA). Lo sviluppo sostenibile. Gli strumenti volontari per la protezione dell'ambiente: i marchi ecologici (Ecolabel, EPD e Green Key) e i Sistemi di Gestione Ambientale (Norma UNI EN ISO 14001:2004 e Regolamento EMAS).

Metodi didattici (max 3800 caratteri):

Lezioni frontali, integrate, quando possibile, da seminari e/o da visite aziendali.

Modalità di verifica dell'apprendimento (max 3800 caratteri):

Una o due verifiche di apprendimento basate su test a risposta multipla.

Esame orale.

Testi di riferimento (max 3800 caratteri):

Appunti di Teoria e tecnica della qualità, a cura di Lorenzo Spanedda, Quarta Edizione, Settembre 2012.

English version

Prerequisites (max 3500 characters):

None

Objectives (max 3800 characters):

The main objective of the course is to provide students with the knowledge useful to understand and use the normative and technical tools concerning quality and its numerous aspects. Products and services regarding the tourist sector are investigated also with reference to their environmental performance. The quality of foods and wines are carefully considered, with a special attention to Sardinian traditional productions.

Content (max 3800 characters):

Quality, standardisation and certification

Standardisation: technical norms and technical rules. Standardisation and accreditation bodies. Certification bodies. Quality certification. The Quality Management System: the standard ISO 9001:2008 in the tourist sector. The certification of products (mandatory, voluntary and regulated). The CE mark: the New Approach and the Harmonised Standards. Keymark, the European quality mark.

Foods

Nutrients. Food preservation and packaging. Food labelling. Food frauds. Organic foods. Water for human consumption. The European quality marks for the protection of agrofood products. Sardinian traditional foods. The classification of wines. The protection of food safety and hygienical self-control (the HACCP System).

Environment

Water: availability, supplying, treatments. Products' Life Cycle Assessment (LCA). The sustainable Development. Voluntary tools for the environment protection: the Environmental Managing System (Standard ISO 14001:2004 and Regulation (EC) No 1221/2009 - EMAS) and ecological labels (EU Ecolabel, EPD and Green Key).

Teaching Methodology (max 3800 characters):

Lectures and, when possible, seminars and/or visits to firms.

Examination / Assessment (max 3800 characters):

One or two learning assessments based on multiple choice tests.

Oral examination.

Bibliography (max 3800 characters):

Lorenzo Spanedda, Syllabus of Theory and techniques of quality, September 2012.