



AVVISO N. 164/2015
selezione pubblica, per titoli ed esami, per l'attribuzione di
n. 1 assegno di ricerca "professionalizzante" (categoria A)
presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale e della Produzione.

Il Politecnico di Torino intende attribuire n. 1 assegno per lo svolgimento di attività di ricerca nell'ambito del programma di ricerca: **"Metodologie per la progettazione e la valutazione della Qualità nei Servizi"**, di cui alla scheda allegata.

Campo di ricerca:	Engineering
Settore Scientifico Disciplinare:	ING-IND/16 – Tecnologie e sistemi di lavorazione
Durata assegno:	1 anno
Importo lordo assegno:	Euro 19.367,00 annui lordi

La domanda di partecipazione alla selezione, *redatta sull'apposito modulo e corredata della documentazione indicata nel bando generale per l'attribuzione di assegni di ricerca*, dovrà essere presentata presso l'Area Risorse Umane, Organizzazione, Trattamenti Economici e Previdenziali - Ufficio Personale non strutturato – stanza n. 6 – **dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00**, ovvero inviata via posta, corriere o tramite fax, allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, al n. 0110905919, **entro le ore 16.00 del giorno 14.12.2015**. La data di arrivo sarà comprovata dal timbro a calendario apposto dall'ufficio. Non saranno ritenute valide le domande pervenute oltre il suddetto termine.

La selezione verrà effettuata, per titoli e colloquio, secondo il programma d'esame sotto indicato:

Titolo di studio richiesto per la partecipazione:	Diploma di laurea dell'ordinamento previsto dal D.M. 509/1999 nelle seguenti classi: 34/S (Ingegneria gestionale) <i>oppure</i> Laurea in Ingegneria gestionale, conseguita ai sensi degli ordinamenti didattici antecedenti il D.M. 509/1999 <i>oppure</i> titolo universitario straniero equivalente.
Campi su cui dovranno vertere i titoli:	Qualità dei Servizi, Controllo statistico di processo; Sistemi Qualità.
Temi del colloquio:	Il colloquio verterà su: • Gestione della qualità nei servizi; • Controllo statistico di processo; • Strumenti per l'analisi della Customer Satisfaction. Saranno, inoltre, discussi i titoli ammessi a valutazione e accertata la conoscenza della lingua inglese e per i cittadini stranieri anche di quella italiana.

CALENDARIO DELLE PROVE:

Affissione elenco valutazione titoli:	il 21.12.2015 – ore 08,30 alla bacheca del Dipartimento di Ingegneria Gestionale e della Produzione del Politecnico di Torino – Torino - C.so Duca degli Abruzzi, 24.
--	---



Colloquio:	il 21.12.2015 – ore 09,00 presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale e della Produzione - Politecnico di Torino – Torino – C.so Duca degli Abruzzi, 24.
-------------------	--

Titoli:

Sono valutati, purché in settori attinenti a quello per il quale è bandito l'assegno, i seguenti titoli:

- il dottorato di ricerca fino a 10 punti;
- il voto di laurea fino a 5 punti;
- pubblicazioni fino a 15 punti;
- i diplomi di specializzazione e gli attestati di frequenza di corsi di perfezionamento post laurea conseguiti in Italia o all'estero fino a 10 punti;
- lo svolgimento di documentata attività di ricerca (compresa quella effettuata nell'ambito dello svolgimento della tesi di laurea o di dottorato) presso soggetti pubblici e privati con contratti, borse di studio o incarichi, sia in Italia che all'estero, fino a 20 punti con un massimo di 4 punti all'anno.

Coloro che hanno prodotto domanda dovranno presentarsi nel luogo, giorno ed ora su indicati, muniti di valido documento di riconoscimento.

Il bando generale per l'attribuzione degli assegni di ricerca, cui si rinvia per gli aspetti procedurali, e il "Regolamento per l'attribuzione di assegni per la collaborazione ad attività di ricerca" sono disponibili su internet al seguente indirizzo: <http://www.swas.polito.it/services/concorsi/>.

Torino, 03.12.2015

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Aldo TOMMASIN)
f.to A. Tommasin

**Allegato A)**

DENOMINAZIONE PROGRAMMA DI RICERCA: Metodologie per la progettazione e la valutazione della Qualità nei Servizi Methodologies for the Design and Evaluation of Quality in Services
ACRONIMO PROGRAMMA DI RICERCA DEQS
DURATA E DATA DI INIZIO DEL PROGRAMMA DI RICERCA 3 anni dal 01/10/2015
CONTENUTO E FINALITÀ PROGRAMMA DI RICERCA: Il programma riguarda lo studio di metodologie per il progetto e la valutazione della Qualità dei servizi a valore aggiunto. La gestione della qualità nei servizi è messa a dura prova dalle numerose variabili che intervengono nel processo di erogazione. A questo si aggiunge la difficoltà di definire standard o specifiche di riferimento facilmente estendibili ai diversi contesti operativi. Nella maggior parte dei servizi non è semplice stabilire quali sono le caratteristiche da «osservare» e da misurare, e quali le verifiche da prevedere per attuarne un controllo. Scopo della ricerca è affrontare tre specifiche tematiche: (i) la messa a punto di tecniche innovative per il progetto e il controllo della qualità nei servizi; (ii) la predisposizione di strumenti per la valutazione delle prestazioni di un servizio; (iii) l'analisi dei problemi connessi con l'utilizzo operativo degli strumenti individuati. The program concerns the study of methodologies for the design and evaluation of the quality of value-added services. Quality management in services is severely complicated by the many variables involved in the delivery process. Add to that the difficulty of defining standards or specific reference easily extensible to different operational contexts. In most of the services it is not easy to determine what are the features to "observe" and to measure, and what checks have to be provided to implement a control. The aim of this research is addressing three specific issues: (i) development of innovative techniques for the design and control of quality in services; (ii) development of tools for evaluating the performance of a service; (iii) the analysis of the problems associated with the operational use of the tools identified.
PRESTAZIONI RICHIESTE ALL'ASSEGNIISTA DI RICERCA • Studio e analisi di nuovi strumenti per il progetto e la valutazione della Qualità nei servizi; • Analisi delle criticità connesse all'utilizzo degli strumenti indagati.