

concetti	video	opuscolo	ipertesto	racconto	laboratorio
qualità	scena d'apertura				esperienza 1
bisogni e attese	ultima scena				2 3 4 5
qualità come percezione	scena d'apertura spogliatoio	pagina 5-6-7	percorso 1-2		
qualità come soddisfazione	ultima scena del viaggio	pagina 6	percorso 1-2		
i principi della qualità					
leadership	classe	pagina 8	percorso 1-2		6-7-11-12
orientamento al cliente	classe, agenzia viaggi	pagina 8	percorso 1-2		
qualità come miglioramento continuo	commenti finali	pagina 8	percorso 1-2		6
lavorare per processi	organizzazione del viaggio	pagina 8	percorso 1-2		
valorizzazione delle risorse	classe	pagina 8	percorso 1-2		
coinvolgimento	classe	pagina 8	percorso 1-2		
clima positivo	classe, intervallo				6-7-11-12
decisioni su dati e fatti	agenzia viaggi	pagina 8-9	percorso 1-2		
lavoro in team	classe	pagina 8	percorso 1-2		6-7-11-12
interconnessione tra sistemi	aeroporto	pagina 8	percorso 1-2		
strumenti					
brainstorming			percorso 1-2		
diagrammi di flusso			percorso 2		
carte di controllo grafici			percorso 2		
spina di pesce			percorso 1-2		
questionari			percorso 2		
organigrammi			percorso 2		
diagramma di Gantt			percorso 1-2		
diagramma di Pareto			percorso 2		
analisi SWOT			percorso 2		
PDCA			percorso 1-2		
indagini per campione			percorso 2		
approfondimenti					
storia della qualità			percorso 2		
i controlli			percorso 2		
organizzazione		pagina 7	percorso 2		
organizzazione sociale			percorso 2		
organizzazione del lavoro			percorso 2		
glossario			percorso 1-2		