



Ente di Ricerca e Formazione per l'Economia Sociale

Modulo di aggiornamento professionale

dati generali del modulo	Denominazione	Responsabili della gestione Qualità in azienda
	Contenuto	Tecnologie e metodologie per l'elaborazione di un sistema gestione qualità
	Obiettivi/risultati attesi	Formare- aggiornare i responsabili alla logica del Total Quality Management
	Durata intervento in ore	40
	Modalità di erogazione	Aula
	Metodologie utilizzate	Lezioni frontali
	Strumenti/tecnologie	PC - videoproiettore
	Numero partecipanti (min – max)	15 - 20
Sviluppo modulo	Concetti di base	Cenni storici
		I padri della qualità
		Qualità nei servizi
		Qualità percepita
	Sistemi di gestione	I cinque livelli organizzativi
		Responsabile del SGQ
		Dall'abilità artigianali al TQ
	Strumenti e metodologie TQM	Foglio raccolta dati
		Istogramma
		Diagramma di Pareto
		Analisi di correlazione
		Analisi per stratificazione
		Carte di controllo
		Problem Solving
		Benchmarking
		Diagramma causa - effetto
		Diagramma di flusso
		Diagramma ad albero
		Brainstorming
	Approccio per Processi	Modello Gestionale
	Miglioramento continuo	KAYRYO
		KAIZEN
		PDCA
		Ciclo di Autovalutazione
	Soddisfazione del cliente	Definizioni e processi
		Applicazione del TQ a CPI
		Il cliente nella P.A.
	Quadro normativo	ISO 9001: 2000 – VISION 2000
		ISO 9000: 2000
		ISO 9004: 2000
		ISO 14001: 1996
		OHSAS 18001: 1999
	ISO 10012-1:1992	
	ISO/IEC 17025:1999	
	ISO/TS 16949: 2002	
	ISO 19011: 2003	
Iter di Certificazione	Enti di normazione	
	Organismi di accreditamento	
	Enti di certificazione	
	Certificazione	
Norme di riferimento	UNI EN ISO 9000 : 2000	
	UNI EN ISO 9001 : 2000	
	UNI EN ISO 9004 : 2000	

PARTE RISERVATA ALLE AZIENDE PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE AL MODULO

Dati aziendali	Denominazione	
	Settore merceologico	
	Indirizzo sede legale	
	Indirizzo sede operativa	
	P. IVA	
	Codice Fiscale	
	Indirizzo posta elettronica	
	Recapito telefonico fisso	
	Recapito telefonico mobile	

Dati persona da contattare	Nome Cognome	
	Ruolo ricoperto in azienda	
	Quando può essere contattato	
	Indirizzo posta elettronica	
	Recapito telefonico fisso	
	Recapito telefonico mobile	

Dati partecipanti	n. totale impiegati e dirigenti	
	di cui femmine	
	di cui maschi	
	n. totale operai e apprendisti	
	di cui femmine	
	di cui maschi	
	n. totale di collaboratori a progetto	
	di cui femmine	
	di cui maschi	
	TOTALE PARTECIPANTI	
	di cui femmine	
	di cui maschi	

DATI COMPILATORE

Dati compilatore	Nome Cognome	
	Ruolo ricoperto in azienda	
	Data compilazione	