



**SVILUPPO MANAGERIALE  
E FORMAZIONE  
ESPERENZIALE  
MAN QM**

**Quality Manager: al centro dei processi**

**Durata  
1 giorno**

**Destinatari**

- Quality Manager
- Responsabili di Sistemi di Gestione
- Personale addetto alle attività di Sistema
- Giovani laureati interessati a specializzarsi nella gestione per processi e nei Sistemi di gestione
- Professionisti e manager che operano in organizzazioni orientate alla Qualità

**Obiettivi**

- Fornire ai partecipanti consapevolezza della centralità e importanza del ruolo del Quality manager al centro dei processi aziendali e consulente a 360° dei suoi colleghi per il miglioramento delle attività;
- Approfondire il tema della consulenza di processo e la potenzialità del lavoro di team
- Dare ai partecipanti la possibilità di intravedere le potenzialità di utilizzo di strumenti orientati al miglioramento continuo e ad aggiungere valore ai processi interni;
- Valutare la possibilità di utilizzo di nuove metodologie e tecnologie nella gestione dei processi di monitoraggio e controllo (controllo di gestione, audit a distanza, customer satisfaction, etc.)

**Contenuti**

Il Quality Manager è una figura professionale nuova e in evoluzione, dato che l'evoluzione dei Sistemi di gestione richiede sempre maggiore capacità di disegnare e ridefinire i processi aziendali a fini di una sempre maggiore efficienza e integrazione. Il Quality Manager diventa così il facilitatore e consulente interno che può offrire soluzioni efficaci ai colleghi e alla Direzione. I contenuti del corso sono così articolati:

- Il nuovo ruolo del Quality Manager;
- La consulenza di processo;
- Le misure del Sistema di gestione: qualità ed efficienza;
- Audit di processo e a distanza
- Misurare la Customer satisfaction



**Modalità didattiche**

<input checked="" type="checkbox"/> Esposizione teorica	<input checked="" type="checkbox"/> Esercitazioni di gruppo	<input type="checkbox"/> Simulazioni	<input checked="" type="checkbox"/> Test autovalutazione
<input type="checkbox"/> Prove pratiche di laboratorio	<input type="checkbox"/> Riprese audio video	<input checked="" type="checkbox"/> Case study	<input type="checkbox"/> Esame finale