

Titolo

Il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la ISO 9001:2008

Destinatari

- Imprenditori e manager che stiano avviando nella loro azienda un sistema di gestione per la qualità
- Tecnici e consulenti coinvolti nello sviluppo di sistemi qualità
- Responsabili qualità chiamati a realizzare un sistema di gestione per la qualità o ad adeguare quello già in atto alla nuova edizione delle normative
- Personale che si occupi a livello operativo di queste tematiche

Obiettivi

- Il corso si propone di illustrare la filosofia di fondo ed i principi ispiratori della nuova ISO 9001:2008, traducendone i contenuti in modo da fornire ai partecipanti le metodologie operative di base necessarie per impostare un sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma stessa.
- L'analisi dei processi aziendali, sulla base di dati oggettivi, permetterà la razionalizzazione e la relativa ottimizzazione delle attività operative rendendo il sistema più snello, più efficiente, più economico.
- Nel corso dell'intervento potranno essere affrontate, le specifiche problematiche ed esigenze dei partecipanti ed individuate le soluzioni organizzative più opportune.
- Il corso si propone, inoltre, di definire le linee guida per la preparazione di piani di miglioramento come risultante di opportune azioni correttive e preventive emerse dalla misurazione delle "performances" del sistema stesso.

Durata

2 giorni

Modalità didattiche

- Esposizione teorica
- Esercitazioni di gruppo
- Simulazioni
- Analisi filmati
- Role play
- Riprese Audio-Video
- Case study
- Valutazione finale

Risultati e benefici

- Miglioramento nella gestione della propria attività attraverso l'acquisizione del principio di Deming P-D-C-A
- Visione sistemica dell'azienda
- Acquisizione della capacità di valutazione dei processi attraverso obiettivi ed indicatori specifici
- Acquisizione del concetto di efficacia-efficienza di un Sistema di gestione per la Qualità
- Acquisizione del concetto di monitoraggio e di controllo degli indicatori di "performance".

Titolo

Il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la ISO 9001:2008

Contenuti

Generalità

L'attuale revisione delle norme ISO 9000 stimola le imprese a rivisitare il proprio Sistema di gestione secondo un'ottica per processi ed ad abbandonare la tradizionale interpretazione dell'organizzazione per funzioni.

Intraprendere tale percorso significa innanzitutto entrare in contatto con il modello suggerito dalla nuova norma ISO 9001, la quale propone, attraverso un approccio per processi, l'adozione di un Sistema di Gestione orientato al Cliente, con una visione sistemica dell'azienda, dove i processi (strategici, primari e di supporto) l'attraversano nella sua globalità, in modo orizzontale, in modo da rendere visibile come sono organizzate le attività e non le persone (approccio per funzioni).

La misurazione delle prestazioni aziendali in ottica di efficacia ed efficienza e della Customer Satisfaction, unite al concetto di miglioramento continuo, sono le vere novità di tale documento normativo.

Nelle due giornate in cui il corso è articolato, si percorre la struttura della norma dedicando un'ampia dissertazione ad ognuno degli argomenti citati ed esemplificandone l'applicazione attraverso brevi ma mirate esercitazioni.

- Evoluzione del concetto di qualità
- I principi di gestione per la qualità
 1. Orientamento al Cliente
 2. Leadership
 3. Coinvolgimento del personale
 4. Approccio per processi
 5. Approccio sistemico alla gestione
 6. Miglioramento continuo
 7. Decisioni basate su dati di fatto
 8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori (partnership)
- Illustrazione del modello per processi
- Definizione ed esempi di processi strategici, primari e di supporto
- Documentare un processo (definire risorse, competenze, sistema di monitoraggio e controllo, obiettivi ed indicatori)
- Definizione del Process Owner
- Analisi ed esempi di applicazione dei requisiti della ISO 9001:2008
- Criteri per la redazione della documentazione del SGQ.