

Titolo

Formazione operativa del Quality Manager

Destinatari

- Quality Managers
- Responsabili di produzione e di controllo Qualità
- Personale addetto al Controllo Qualità
- Giovani laureati interessati a specializzarsi nella gestione e nella comunicazione della Qualità
- Professionisti e manager che operano in organizzazioni orientate alla Qualità

Obiettivi

- Fornire ai partecipanti le competenze, le metodologie e gli strumenti operativi necessari a gestire il Sistema Qualità nella propria unità organizzativa, secondo i principi del Total Quality Management, in accordo con i valori etici aziendali, in coerenza con le politiche e strategie definite dalla Direz. Aziendale, nel rispetto della professionalità e degli obiettivi di tutti gli attori del sistema, attraverso il coinvolgimento dei colleghi e la condivisione degli obiettivi, dei metodi e degli strumenti utilizzati
- Fornire una conoscenza generale degli strumenti e delle tecniche utilizzate nella misurazione della Customer Satisfaction
- Dare ai partecipanti le indicazioni necessarie per la realizzazione del sistema dei controlli interni e la riorganizzazione dei processi.
- Fornire gli strumenti per valutare in termini economici i vantaggi derivanti dalla applicazione del Sistema Qualità.

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

- Capacità di gestire:
 - la diffusione della cultura della Qualità
 - i progetti e le azioni di miglioramento della Qualità
 - i gruppi di lavoro quality-oriented
 - le risorse assegnate in funzione degli obiettivi inerenti la qualità
 - assumendosi la responsabilità dei risultati che saranno ottenuti nella sua unità organizzativa.
- Capacità di migliorare gli standard di efficienza, efficacia dei processi aziendali

Titolo

Formazione operativa del Quality Manager

Contenuti

Generalità

Il Quality Manager è una figura professionale nuova e sempre più richiesta in ogni ambito aziendale, privato o pubblico, essendosi affermata una filosofia della Qualità che coinvolge l'intero sistema organizzativo dell'impresa, che va dalla progettazione, all'amministrazione, alla commercializzazione di beni e servizi prodotti.

Il Quality Manager è il braccio destro della Direzione, ma interagisce e collabora con il personale di qualsiasi livello. Deve quindi essere una persona carismatica ed autorevole, per riuscire a vincere la resistenza al cambiamento dei dipendenti abituati alla vecchia routine; deve avere buone capacità relazionali per coinvolgere gli altri e creare un clima di cooperazione ed affiatamento. Egli deve avere nozioni di organizzazione aziendale e di statistica, buone capacità di analisi e sintesi, conoscenza delle normative di certificazione. Deve possedere delle tecniche e strumenti per effettuare una continua ricognizione della situazione aziendale, nel coordinare e gestire al meglio le risorse umane a disposizione, nell'effettuare analisi di mercato, nel curare aspetti legati alla pianificazione, nel programmare gli aspetti economici ed informativi della Qualità e nel proporre piani di miglioramento.

- Evoluzione del Concetto di Qualità
- Lo standard ISO come modello gestionale
- Il ruolo del "Quality Manager": come interpretarlo
- Gestire e misurare la qualità in azienda
 - individuazione delle esigenze del Cliente attraverso l'analisi della Customer Satisfaction
 - analisi critica dei processi aziendali e definizione dei relativi indicatori
 - definizione della relazione esistente tra gli indicatori esterni e gli indicatori dei processi interni all'azienda (Quality drivers)
- Come utilizzare efficacemente gli strumenti ISO :
 - Manuale Qualità e procedure interne
 - le verifiche ispettive e il riesame della Direzione
 - la raccolta , gestione dei dati e la relativa registrazione
 - l'analisi dei dati e il monitoraggio dei processi
- la definizione e il controllo degli obiettivi
 - la valutazione delle posizioni e delle competenze
 - la gestione delle competenze
 - la comunicazione interna ed esterna
 - la Customer Satisfaction
- Il Project Management
 - definizione dei criteri per individuare le priorità d'intervento
 - individuazione di un team di lavoro
 - valutazione delle risorse
 - Programmazione delle attività e delle scadenze
- Gestire il cambiamento
- Problem solving e decision making