

Q2	Scheda Corso	
	AREA TEMATICA	QUALITA'
	Titolo	Total Quality Management
	Scopo	<p>Illustrare gli aspetti gestionali per l'eccellenza con riguardo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestione della qualità in un'organizzazione;</li> <li>- l'influenza della leadership nelle organizzazioni;</li> <li>- i metodi per la conformità di sistema;</li> <li>- il miglioramento continuo.</li> </ul>
	Destinatari	<p>Aziende manifatturiere e di servizi con sistema di qualità già certificato secondo la ISO 9001. <b>Titolari d'azienda, dirigenti e quadri.</b></p>
	Contenuti	<p>Dalla conformità all'eccellenza gestionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'evoluzione del concetto di qualità</li> <li>• Il premio EFQM</li> <li>• I 9 criteri di performance</li> <li>• I processi di management</li> <li>• Leadership: pianificazione e gestione delle risorse umane</li> <li>• Gli stili decisionali</li> <li>• Qualità nella progettazione</li> <li>• Outsourcing ed approvvigionamenti</li> <li>• Qualità dei processi produttivi</li> <li>• La qualità nei servizi</li> <li>• La misura delle qualità nei servizi</li> <li>• Customer satisfaction</li> <li>• Il sistema Toyota</li> <li>• Gli standard di manutenzione</li> <li>• I 7 strumenti di Hishikawa</li> </ul>
	Durata ore	20
	Data e sede di svolgimento	
	Materiale didattico	<p>Ai partecipanti al corso è distribuito del materiale didattico inerente il tema oggetto del corso, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- copia delle slides;</li> <li>- copia della norma modello EFQM ad uso didattico;</li> <li>- copia dei testi di esercitazione.</li> </ul>
	Attestati di partecipazione	Al termine dell'attività formativa è previsto il rilascio di un attestato di partecipazione.
	Docenti	Personale con esperienza ventennale nella qualità. Valutatori di organismi di certificazione.
	Note	<p>L'eccellenza nella gestione aziendale può essere conseguita prendendo a riferimento i modelli di eccellenza. I titolari d'impresa ed i manager possono trarre molteplici indicazioni per il proprio operato.</p>