

MODULO SAZ 11.0 – PROCEDURE RELATIVE AL SISTEMA DELLA QUALITÀ

Settore economico	SERVIZI GENERALI AZIENDALI
Figura/e professionale/i di riferimento	Impiegato amministrativo (concetto) e addetto contabilità (d'ordine) Impiegato per la gestione e amministrazione del personale Addetto alla segreteria Tecnico del sistema informativo aziendale CED - EDP

Titolo della UF	Procedure relative al sistema della qualità
Durata	24 ore
Prerequisiti d'ingresso	Nessuno

Competenze obiettivo

Descrive i concetti essenziali di un sistema di qualità, specificatamente nel settore dei servizi ed elenca le funzioni principali e le fasi previste nell'iter alla certificazione

Prestazioni attese

Analizza con una buona autonomia i sistemi e le procedure interne all'azienda ed i rapporti con l'esterno

Definisce il piano di attività (azioni, responsabilità, tempi) per la predisposizione del sistema di qualità proponendo al responsabile un metodo di coinvolgimento dei collaboratori

Presidia la realizzazione del piano di attività gestendo i rapporti con l'azienda di certificazione

Definisce gli ambiti della soddisfazione del cliente e propone al responsabile alcune azioni di monitoraggio della stessa

Contenuti teorici

Principi della qualità per la guida dell'organizzazione: orientamento al cliente, coinvolgimento delle risorse umane, miglioramento continuo, ecc.

Criteri per la impostazione e la redazione del manuale di qualità e procedure tipo.

Scelta della società di certificazione e articolazione del piano di attività congruo con le esigenze della società stessa

Pianificazione e conduzione verifiche ispettive interne

La certificazione e le problematiche di gestione di un sistema qualità

Metodologia didattica e verifica di apprendimento

Lezione frontale e discussione, analisi di casi e lavoro in sottogruppi per la definizione del piano di attività 'per la qualità

Verifica di apprendimento: Verifica di apprendimento sulla base dei lavori realizzati nei sottogruppi in aula