



Dipartimento di Sanità Pubblica Veterinaria e Patologia Animale

Facoltà di Medicina Veterinaria

Seminario su **"Principi e metodi dei Sistemi di Gestione per la Qualità"**

Giovedì 28 aprile 2005 ore 14.30

Aula Gherardini, Facoltà di Medicina Veterinaria, Via Tolara di Sopra, 50 Ozzano Emilia (BO)

Programma:

definizione di qualità

- Definizione e percezione del concetto di qualità nell'ambito dell'erogazione, produzione/acquisto di beni e servizi. Contesti applicativi del "concetto" di qualità: efficacia attesa e praticata, competenza tecnica, accettabilità, efficienza, adeguatezza, appropriatezza;

evoluzione del concetto di qualità

- Fasi di sviluppo della qualità: controllo artigianale, controllo di qualità garanzia/assicurazione qualità, qualità totale e sistemi di gestione per la qualità

percorso delle organizzazioni orientate alla qualità

- Definizione di mission e vision dell'organizzazione; Definizione degli obiettivi e costruzione degli indicatori; Identificazione dei processi di lavoro; Ripetibilità, documentabilità e dimostrabilità dei processi; Miglioramento continuo

introduzione al sistema di gestione della qualità ISO 9000

- Orientamento al cliente; Leadership; Coinvolgimento del personale; Orientamento ai processi; Orientamento ai sistemi di gestione; Miglioramento continuo; Orientamento ai dati reali a supporto delle decisioni; Relazione tra le organizzazioni e i fornitori (interni ed esterni)

Ore 16.00 Discussione

