

Programma del seminario

- 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