

Nome
oggetto:

MASTERQUA

Identità oggetto

numero
revisione:

01

data
revisione:

05/05/04

descrizione:

pubblicazione web

nome
file:

masterqua01.pdf

dimensione
fisica:

230 KB

verifica
interna:



ambiente
applicativo:

Adobe Acrobat

dimensione
logica:

13 pagine

controllo
antivirus:

PANDA

Contenuto

descrizione:

Supporto didattico per un intervento formativo sulle procedure previste dal processo di certificazione regionale e l'impatto organizzativo dei modelli di adozione della qualità per un'agenzia formativa.

altri
elementi:

Percorso formativo condotto nel 2003 nell'ambito del master in responsabile e consulente della qualità della formazione – Facoltà di Scienze della Formazione Università di Firenze.

Modalità di uso

per vedere:

Per lo SCORRIMENTO PAGINE utilizzare i TASTI FRECCIA SU/GIÙ o i TASTI PAGEUP/PAGEDOWN sulla tastiera.

per uscire:

Per RITORNARE AL MENÙ premere il pulsante INDIETRO in alto a sinistra sul menù del browser.

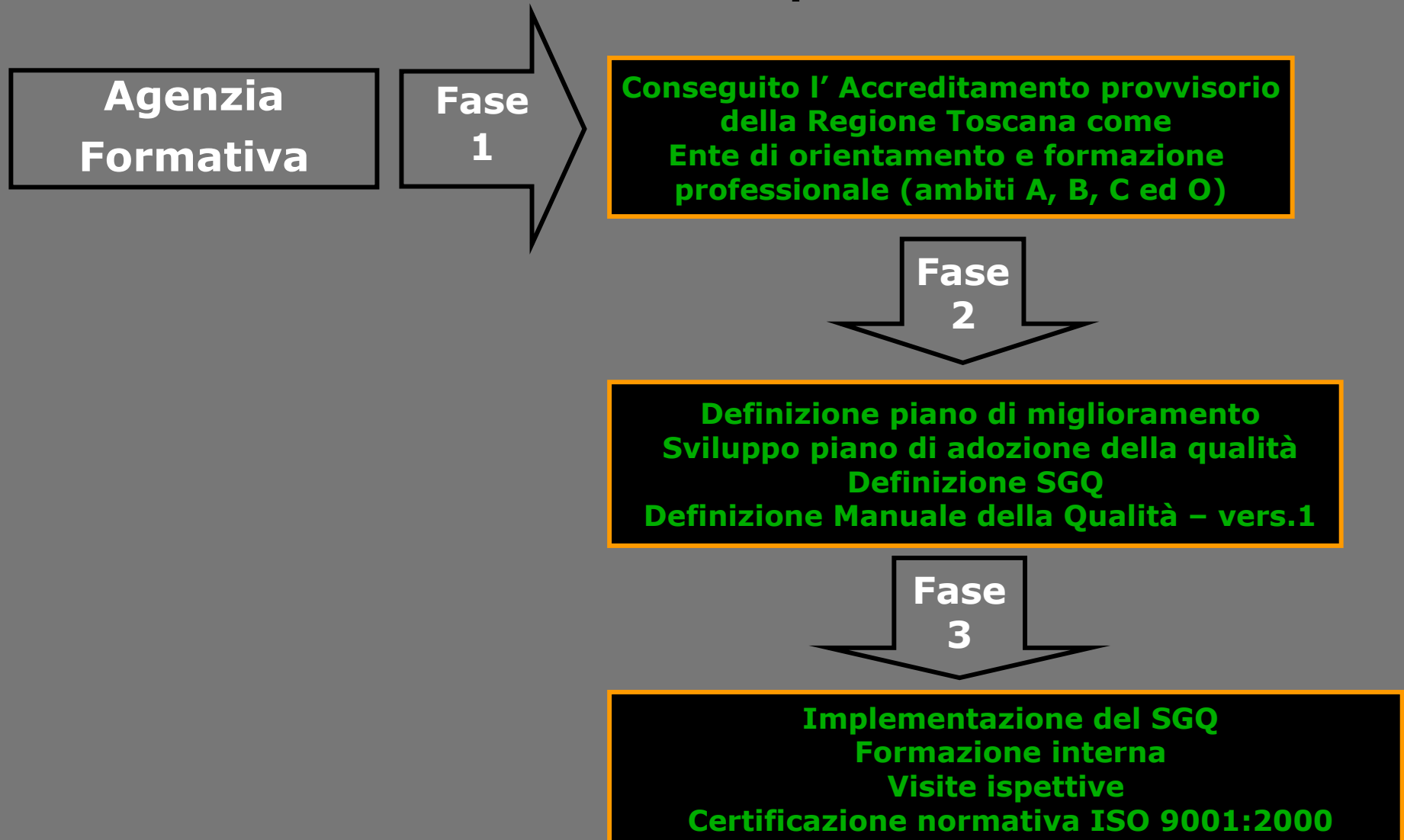
"Agenzie formative: processo di certificazione ed impatto organizzativo della Qualità"

Facoltà di Scienze della Formazione
Master in: *Responsabile e Consulente*
della Qualità della Formazione

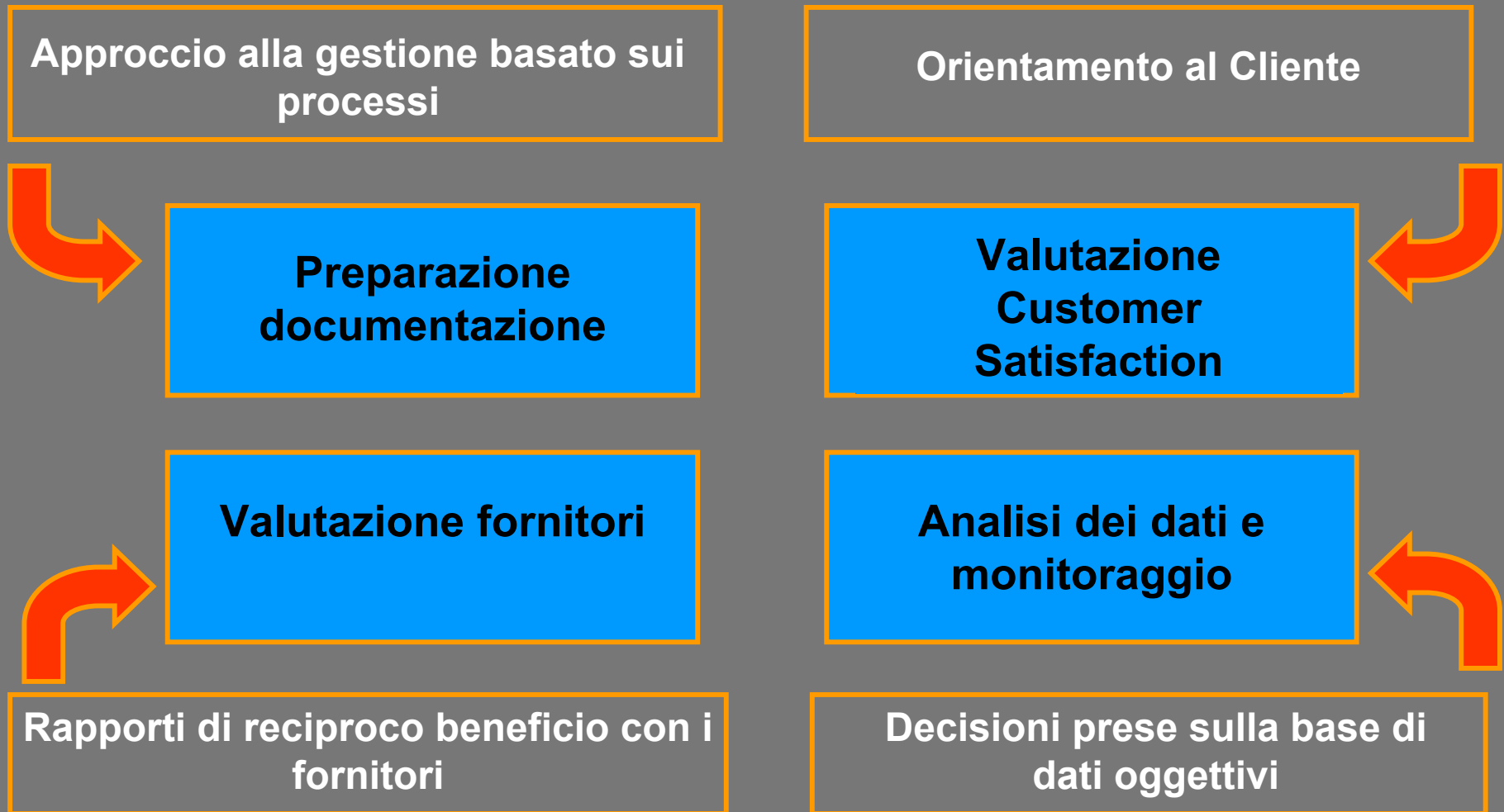
22 novembre 2003

- **L'impatto organizzativo della Qualità**
- **Il piano di sviluppo della Qualità e le tappe per la Certificazione**
- **Il Sistema di Gestione per la Qualità e gli interventi più significativi per una media Agenzia Formativa:**
 - La documentazione della Qualità
 - La customer satisfaction
 - La valutazione dei fornitori
 - L'analisi dei dati ed il monitoraggio

Il processo di Certificazione



Principali interventi critici:



Il Manuale della Qualità

La documentazione relativa al SGQ si articola su tre livelli gerarchici:

“La documentazione del sistema di gestione per la qualità deve includere...L’organizzazione deve preparare e tenere aggiornato un manuale...I documenti di registrazione devono essere tenuti sotto controllo...le registrazioni devono essere predisposte e conservate...”



Il Manuale della Qualità

**Politica della Qualità
(8 sezioni)**

**30 Procedure, con precisi punti di
responsabilità all'interno delle
aree operative**

**Modulistica (50 documenti di
registrazione della Qualità)**



- 1. Amministrazione**
- 2. Coordinamento
Progetti di
Formazione**
- 3. Direzione Generale**
- 4. Valutazione**
- 5. Progettazione**
- 6. Rappresentante della
Direzione per
l'Assicurazione
Qualità**
- 7.**

Customer Satisfaction

“L’alta direzione deve assicurare che i requisiti del cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione...monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l’organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti...”

Sono disponibili almeno 3 tipologie di strumenti per la valutazione della soddisfazione:

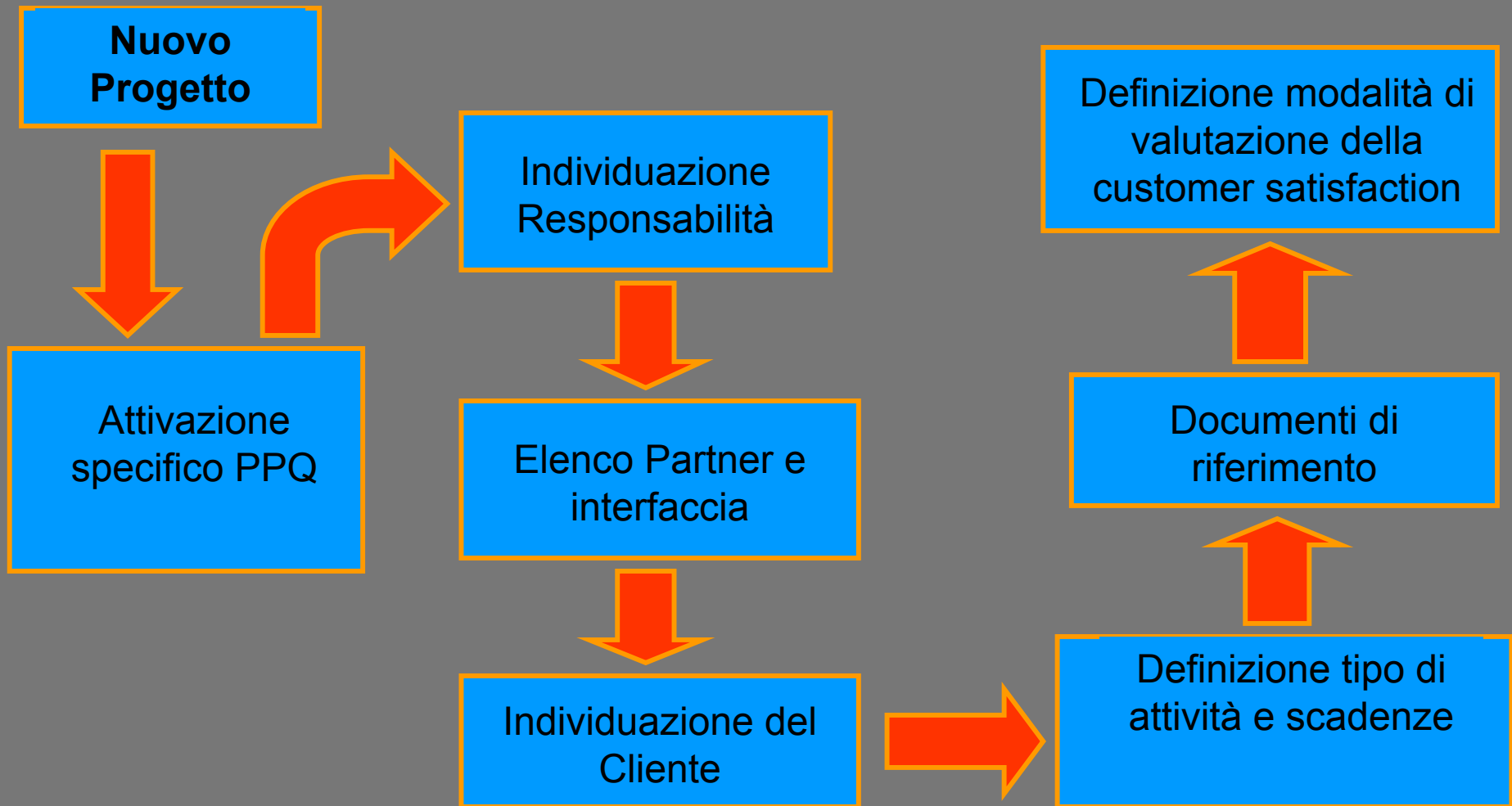
Raccolta
segnalazioni, giudizi,
ecc.

Rilevazione
fabbisogno

PPQ per le attività
da implementare

Piano Per la Qualità - PPQ

Strumento ideale per dimostrare la costante attenzione dell'azienda nei confronti della soddisfazione dei clienti.



Valutazione fornitori

“L’organizzazione deve valutare e selezionare i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti...devono essere stabiliti i criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori”

Fornitore Critico

**Procedura di
valutazione**

**Il Coordinamento
Progetti deve dare un
voto ad alcuni parametri
di ciascuna fornitura**

- **competenza**
- **reperibilità**
- **puntualità**
- **raggiungimento
obiettivi indicati
sul contratto**

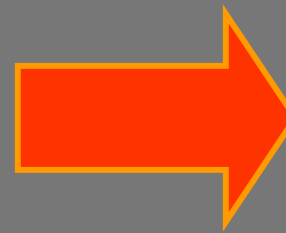
Media pesata
**(Il peso è il
valore della
fornitura)**

Analisi dei dati e Monitoraggio

“L’organizzazione deve individuare, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per dimostrare l’adeguatezza e l’efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell’efficacia...”

La direzione aziendale stabilisce una serie di parametri da tenere costantemente sotto controllo, registrando in particolare:

- **Il valore rilevato**
- **Il periodo di riferimento della rilevazione**
- **Le modalità e le responsabilità della rilevazione**



Esempio di indici:

- **Costo Allievo**
- **Livello di Abbandono**
- **Livello di Soddisfazione**

Analisi dei dati e Monitoraggio



Gestione Non Conformità

“L’organizzazione deve pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di analisi e di miglioramento necessari a:

- a) *Dimostrare la conformità dei prodotti*
- b) *Dimostrare la conformità del sistema di gestione per la qualità...”*

