



**PLUS**

**Syllabus rev. 1.03**

## Modulo 1 – Concetti di base della Qualità

**Scopi del modulo: Contenere i complementi al modulo 1 della EQDL START per completare il modulo 1 ed il modulo 6 della EQDL FULL**

Sezione		Tema		Argomento		
1.1 (1.2)	Sviluppo dei concetti e degli approcci	1.1.1 (1.2.2)	Il controllo di prodotto della produzione industriale	1.1.1.1 (1.2.2.1)	Conoscere le caratteristiche del controllo qualità nella produzione industriale	
				1.1.1.2 (1.2.2.2)	Conoscere i punti di forza e di debolezza del controllo qualità di prodotto	
		1.1.2 (1.2.3)	La Quality Assurance	1.1.2.1 (1.2.3.1)	Conoscere i punti significativi di un approccio di Quality Assurance (garanzia di qualità)	
		1.1.3 (1.2.5)	La qualità totale e i modelli per l'eccellenza	1.1.3.1 (1.2.5.2)	Conoscere il modello per l'eccellenza dei premi europei ed italiani (EFQM, Premio Qualità Italia)	
1.2 (6.1)	Soddisfazione del cliente	1.2.1 (6.1.1)	Definizioni e generalità	1.2.1.1 (6.1.1.6)	Conoscere il concetto di aspettative "latenti"	
		1.2.2 (6.1.2)		Orientamento al cliente (esigenze ed aspettative del cliente)	1.2.2.1 (6.1.2.1)	Conoscere quali funzioni di un'organizzazione sono responsabili dell'orientamento al cliente ("Attenzione focalizzata al cliente" secondo la Norma ISO 9001:2000/2008)
					1.2.2.2 (6.1.2.4)	Saper individuare le esigenze e le aspettative dei clienti nel mercato dei beni di largo consumo e/o dei servizi di uso continuativo
					1.2.2.3 (6.1.2.5)	Saper individuare le esigenze e le aspettative dei clienti nel mercato dei beni durevoli/beni di investimento
		1.2.2.4 (6.1.2.6)	Conoscere il concetto di qualità sorprendente (superamento delle aspettative o "delizia")			

Sezione	Tema	Argomento	
1.2.3 (6.1.3)	Studio del mercato	1.2.3.1 (6.1.3.1)	Conoscere le principali metodologie per l'individuazione dei clienti "target" (stratificazione o segmentazione del mercato) e delle loro esigenze o fattori di soddisfazione
		1.2.3.2 (6.1.3.2)	Conoscere il concetto di rappresentatività di un campione e di significatività statistica
		1.2.3.3 (6.1.3.3)	Conoscere le principali tecniche di analisi di mercato e della concorrenza
1.2.4 (6.1.4)	Processi e Strumenti di misura della soddisfazione del cliente	1.2.4.1 (6.1.4.1)	Conoscere gli elementi di pianificazione del processo di misurazione della Soddisfazione del cliente
		1.2.4.2 (6.1.4.3)	Conoscere i principali vantaggi e svantaggi della tecnica dei questionari e delle interviste
		1.2.4.3 (6.1.4.4)	Conoscere i criteri principali per la misurazione della Soddisfazione del cliente utilizzando i questionari
		1.2.4.4 (6.1.4.6)	Conoscere il concetto di penetrazione del mercato
		1.2.4.5 (6.1.4.7)	Conoscere il concetto di customer retention
		1.2.4.6 (6.1.4.8)	Comprendere il ruolo dei reclami e conoscere gli elementi essenziali della loro gestione
1.2.5 (6.1.5)	Soddisfazione del cliente nella Pubblica Amministrazione	1.2.5.1 (6.1.5.1)	Conoscere i contenuti essenziali delle Carte dei Servizi
		1.2.5.2 (6.1.5.2)	Conoscere quali sono i settori della Pubblica

Amministrazione che devono predisporre e applicarle

Sezione	Tema	Argomento
		1.2.5.3 (6.1.5.3) Conoscere quali sono i principali doveri delle Pubblica Amministrazione relativamente alla Soddisfazione del cliente
1.2.6 (6.1.6)	Miglioramento della Soddisfazione del cliente	1.2.6.1 (6.1.6.1) Comprendere la differenza tra miglioramento della Soddisfazione del cliente e miglioramento del processo di misurazione della Soddisfazione del cliente
		1.2.6.2 (6.1.6.2) Comprendere la relazione tra Soddisfazione del cliente e miglioramento dei prodotti e dei processi
		1.2.6.3 (6.1.6.3) Conoscere gli elementi di valutazione dell'efficacia dei metodi/strumenti di indagine

## Modulo 2 – Sistema di Gestione per la Qualità

**Scopi del modulo: Contenere i complementi al modulo 2 della EQDL START per completare il modulo 2 ed il modulo 5 della EQDL FULL**

Sezione		Tema		Argomento	
2.1 (2.2)	Sistema di gestione per la qualità	2.1.1 (2.2.2)	Documentazione	2.1.1.1 (2.2.2.1)	Saper riconoscere la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità
				2.1.1.2 (2.2.2.2)	Conoscere scopo e contenuti di un manuale della qualità
				2.1.1.3 (2.2.2.3)	Sapere quali sono gli elementi per la gestione della documentazione
				2.1.1.4 (2.2.2.4)	Saper individuare i documenti di registrazione e conoscere le modalità per la loro gestione
2.2 (2.3)	Responsabilità della direzione	2.2.1 (2.3.2)	Attenzione verso il cliente e politica per la qualità	2.2.1.1 (2.3.2.1)	Conoscere lo scopo della politica per la qualità
				2.2.1.2 (2.3.2.2)	Comprendere la relazione tra politica della qualità e orientamento al cliente
				2.2.2 (2.3.4)	Responsabilità e autorità
2.3 (2.4)	Gestione delle risorse	2.2.3 (2.3.5)	Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità	2.2.3.1 (2.3.5.2)	Conoscere gli elementi di ingresso e di uscita del riesame del sistema
				2.3.1 (2.4.1)	Le risorse umane
		2.3.2 (2.4.2)	Infrastrutture e ambiente di lavoro	2.3.2.1 (2.4.2.1)	Conoscere i requisiti relativi alla gestione delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro

Sezione		Tema		Argomento	
2.4 (2.5)	Realizzazione di prodotti e servizi	2.4.1 (2.5.2)	Gestione delle offerte e dei contratti	2.4.1.1 (2.5.2.1)	Conoscere l'importanza del processo di definizione dei requisiti del prodotto o del servizio e relativa valutazione di fattibilità
				2.4.2.1 (2.5.4.1)	Conoscere il concetto di valutazione e sorveglianza dei fornitori
		2.4.2 (2.5.4)	Approvvigionamenti	2.4.2.2 (2.5.4.2)	Conoscere il sistema di controllo degli acquisti
				2.4.3 (2.5.5)	Controllo della produzione e dei servizi erogati
		2.4.3.2 (2.5.5.2)	Comprendere il concetto di validazione di processi di produzione o di erogazione di servizi		
		2.4.4 (2.5.6)	Gestione della strumentazione di misura	2.4.4.1 (2.5.6.1)	Conoscere i criteri per la scelta degli strumenti di misura
				2.4.4.2 (2.5.6.2)	Conoscere lo scopo della Taratura
		2.5 (5.1)	Ispezioni: concetti generali	2.5.1 (5.1.1)	Significato, scopi e tipologie
2.5.1.2 (5.1.1.3)	Conoscere le più comuni attività di ispezione durante la realizzazione del prodotto: dalla accettazione dei materiali alle spedizioni.				
2.5.2 (5.1.2)	Misure e strumenti			2.5.2.1 (5.1.2.1)	Comprendere la classificazione della gravità dei difetti per livello di serietà e per probabilità di accadimento.

Sezione	Tema	Argomento
		2.5.2.2 (5.1.2.2) Comprendere l'importanza delle misure ai fini delle ispezioni.
		2.5.2.3 (5.1.2.3) Comprendere la variabilità statistica delle misure e le sue principali cause.
		2.5.2.4 (5.1.2.4) Comprendere le ragioni che richiedono la taratura degli strumenti
		2.5.2.5 (5.1.2.5) Conoscere le regole fondamentali per una corretta gestione degli strumenti
2.6 Verifiche (5.2) Ispettive	2.6.1 Principali definizioni (5.2.3)	2.6.1.1 (5.2.3.1) Conoscere il significato dei termini: criteri della verifica ispettiva, evidenze della verifica ispettiva, risultanze della verifica ispettiva
	2.6.2 Pianificazione e gestione delle verifiche ispettive (5.2.4)	2.6.2.1 (5.2.4.1) Conoscere i principi sui quali si basa l'attività di verifica ispettiva
		2.6.2.2 (5.2.4.2) Conoscere i contenuti più importanti di una procedura per l'attuazione delle verifiche ispettive
		2.6.2.3 (5.2.4.3) Comprendere lo scopo di un programma di verifiche ispettive.
		2.6.2.4 (5.2.4.4) Conoscere gli strumenti principali di raccolta delle informazioni.
		2.6.2.5 (5.2.4.5) Conoscere come valutare e controllare la validità delle informazioni raccolte.
		2.6.2.6 (5.2.4.6) Comprendere gli obiettivi e le modalità della presentazione finale e del verbale della verifica ispettiva.

Sezione		Tema		Argomento
				2.6.2.7 (5.2.4.11) Comprendere le principali caratteristiche personali e le conoscenze raccomandate per un valutatore
				2.6.2.8 (5.2.4.12) Comprendere le ragioni dell'importanza della comunicazione nella attuazione delle verifiche ispettive
				2.6.2.9 (5.2.4.13) Conoscere le regole principali per un ascolto efficace
				2.6.2.10 (5.2.4.14) Conoscere il modo migliore di porre le domande durante le verifiche ispettive
2.7 (5.3)	Autovalutazione	2.7.1 (5.3.2)	Autovalutazione e miglioramento	2.7.1.1 (5.3.2.1) Comprendere come l'autovalutazione si inserisce nel processo di miglioramento
				2.7.1.2 (5.3.2.2) Conoscere i principali modelli di riferimento per il miglioramento.
				2.7.1.3 (5.3.2.3) Conoscere gli elementi più significativi dei modelli di eccellenza
				2.7.1.4 (5.3.2.4) Comprendere e sapere come utilizzare i risultati dell'autovalutazione ai fini del miglioramento.

## Modulo 3 – Approccio per processi e documentazione di sistema

**Scopi del modulo: Contenere i complementi al modulo 3 della EQDL START per completare il modulo 3 ed il modulo 4 della EQDL FULL**

Sezione		Tema		Argomento	
3.1 (3.1)	Approccio per Processi	3.1.1 (3.1.4)	Pianificazione, controllo e miglioramento dei processi	3.1.1.1 (3.1.4.1)	Saper distinguere le varie tipologie di processi
				3.1.1.2 (3.1.4.3)	Conoscere i principali metodi utilizzati per rappresentare i processi
				3.1.1.3 (3.1.4.4)	Saper individuare elementi di ingresso di un processo reale
				3.1.1.4 (3.1.4.5)	Saper individuare elementi di uscita di un processo reale
				3.1.1.5 (3.1.4.6)	Saper individuare le risorse necessarie per l'esecuzione di un processo reale
3.2 (3.2)	Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità	3.2.1 (3.2.1)	Definizioni e concetti secondo la Norma ISO 9000:2005	3.2.1.1 (3.2.1.1)	Comprendere il significato del termine "documento"
				3.2.1.2 (3.2.1.2)	Comprendere il significato del termine "registrazione"
				3.2.1.3 (3.2.1.3)	Comprendere il significato del termine "manuale della qualità"
				3.2.1.4 (3.2.1.4)	Comprendere il significato del termine "procedura"
				3.2.1.5 (3.2.1.5)	Comprendere il significato del termine "specifica"
				3.2.1.6 (3.2.1.6)	Comprendere il significato del termine "piano della qualità"
				3.2.1.7 (3.2.1.7)	Comprendere il significato del termine "politica per la qualità"

<b>Sezione</b>	<b>Tema</b>	<b>Argomento</b>	
3.2.2 (3.2.2)	Concetti di base	3.2.2.1 (3.2.2.1)	Conoscere i vantaggi derivanti dal possesso e utilizzo di una documentazione appropriata
		3.2.2.2 (3.2.2.2)	Conoscere i tre tipi di benefici derivanti dalla conservazione delle registrazioni
		3.2.2.3 (3.2.2.3)	Conoscere i concetti di identificazione e stato di revisione dei documenti
		3.2.2.4 (3.2.2.4)	Conoscere il concetto di estensione della documentazione
		3.2.2.5 (3.2.2.5)	Conoscere il concetto di campo di applicazione di un documento
		3.2.2.6 (3.2.2.6)	Conoscere gli obiettivi dei singoli documenti di un Sistema di Gestione per la Qualità
3.2.3 (3.2.3)	Tipologie di documenti	3.2.3.1 (3.2.3.1)	Saper individuare i documenti descrittivi
		3.2.3.2 (3.2.3.2)	Saper individuare i documenti prescrittivi
		3.2.3.3 (3.2.3.3)	Saper individuare i documenti informativi
		3.2.3.4 (3.2.3.4)	Saper individuare i documenti di origine esterna
		3.2.3.5 (3.2.3.5)	Saper individuare i documenti che non fanno parte della struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione
		3.2.3.6 (3.2.3.6)	Saper individuare le registrazioni

Sezione	Tema	Argomento
	3.2.4 Gestione della documentazione	3.2.4.1 Saper descrivere le fasi di cui si compone l'iter di emissione di un documento
		3.2.4.2 Conoscere le modalità di controllo di documenti cartacei
		3.2.4.3 Conoscere le modalità di controllo di documenti Informatici
		3.2.4.4 Conoscere le modalità di controllo delle registrazioni
3.3 (4.2) Metodi, tecniche e strumenti del problem solving	3.3.1 (4.2.1) Metodo e approccio	3.3.1.1 (4.2.1.2) Comprendere l'importanza della sensibilizzazione e dell'addestramento del personale
		3.3.1.2 (4.2.1.3) Comprendere la centralità dell'azione di feedback nel processo di miglioramento continuo
		3.3.1.3 (4.2.1.4) Conoscere e sapere distinguere le fasi dell'approccio classico del Problem Solving
	3.3.2 (4.2.3) Concetti base di statistica	3.3.2.1 (4.2.3.2) Conoscere le funzioni della statistica nella descrizione di un fenomeno variabile
		3.3.2.2 (4.2.3.3) Comprendere l'importanza e gli scopi della statistica campionaria
		3.3.2.3 (4.2.3.4) Comprendere l'importanza della statistica come supporto alle decisioni
		3.3.2.4 (4.2.3.6) Comprendere il concetto e le funzioni di una distribuzione statistica
		3.3.2.5 (4.2.3.7) Conoscere le principali grandezze della statistica descrittiva
		3.3.2.6 (4.2.3.8) Conoscere le principali grandezze della statistica campionaria
		3.3.2.7 (4.2.3.9) Comprendere i vari livelli di applicazione (necessità) delle tecniche statistiche