

Presentazione programma corso EQDL Start

Bologna
27 novembre 2007

Gruppo Tecnico Progetto EQDL Start
AICQ

I° incontro (un'intera giornata)

- Presentazione e organizzazione del corso
- Presentazione della piattaforma informatica
- Aspetti tecnici e amministrativi della certificazione
- Presentazione del Modulo 1 – Concetti di base della
Qualità
- Assegnazione delle attività da svolgere sulla piattaforma
prima dell'incontro successivo

Programma corso EQDL Start

Tra gli incontri
Attività con il supporto della piattaforma informatica

2° incontro (1/2 giornata)

Presentazione del Modulo 2 – Norma UNI EN ISO

9001:2000

- Discussione dell'attività sulla piattaforma informatica
ed assegnazione lavori successivi

Tra gli incontri

Attività con il supporto della piattaforma informatica

3° incontro (1/2 giornata)

- Presentazione del Modulo 3 – Approccio per processi e documentazione di sistema
- Discussione sull'attività sulla piattaforma informatica ed assegnazione lavori successivi

Modulo 1 – Concetti di base della Qualità e della soddisfazione del cliente

Scopi del modulo

Questo modulo richiede che il candidato conosca e comprenda:

- ✓ I concetti e gli approcci fondamentali alla qualità ed alla gestione della qualità in una organizzazione;
- ✓ Le definizioni, i concetti e gli approcci più importanti alla qualità e diffusi nei principali settori delle attività economiche, sociali e politiche;
- ✓ Le definizioni fondamentali relative ai modelli di gestione per la qualità, per la sicurezza, l'ambiente, l'etica e le principali normative di riferimento;
- ✓ Gli ambiti della certificazione e dell'accreditamento e gli organismi coinvolti;
- ✓ I concetti relativi alla soddisfazione del cliente, le ragioni della necessità della valutazione di tale grandezza .

Modulo 2 – Le norme UNI EN ISO 9001:2000 ed i processi di valutazione

Scopi del modulo

Questo modulo richiede che il candidato conosca e comprenda:

- ✓ Lo scopo, il campo di applicazione ed i requisiti generali della norma UNI EN ISO 9001:2000;
- ✓ I principali requisiti della norma;
- ✓ Lo scopo dei processi di valutazione sia ai fini dell'accertamento della conformità dei prodotti, sia ai fini del miglioramento dei sistemi di gestione;
- ✓ Il significato e lo scopo delle verifiche ispettive;
- ✓ Il significato di autovalutazione ed il suo ruolo nel processo di
- ✓ miglioramento.

Modulo 3 – I processi aziendali ed il miglioramento continuo

Scopi del modulo

Questo modulo richiede che il candidato conosca e comprenda:

- ✓ I concetti e la terminologia dell'approccio per processi;
- ✓ Gli elementi che ne determinano il controllo e ne consentono il miglioramento;
- ✓ I principi e gli approcci del miglioramento continuo con particolare riferimento all'impegno della direzione e agli elementi di pianificazione per la sua attuazione;
- ✓ I metodi, le tecniche e gli strumenti del problem solving e gli elementi base delle tecniche statistiche.

Corso sperimentale

Su richiesta della rete di scuole TSSS, AICQ Nazionale ed AICA hanno sperimentato un corso di formazione per docenti interessati a diffondere le tematiche della Qualità nei loro Istituti.

Programma corso EQDL Start

Al corso hanno partecipato 25 docenti
provenienti da 10 istituti
situati in diverse regioni italiane.

L'obiettivo era:

<<inserire il progetto "Innovare con Qualità" nel POF 2007-08 e realizzare la formazione EQDL inserendola nei percorsi curricolari con l'utilizzo sia degli spazi riservati alla flessibilità curricolare (20%), sia quelli destinati all'Area di Progetto (10%)>>

GIUDIZIO DEI DISCENTI

PUNTI DI FORZA

- Partenariato AICQ – AICA - TSSS (condivisione di interessi e di competenze)
- Piattaforma attiva e sempre funzionante
- Facilità di inserimento del progetto nel POF sulla base delle indicazioni nazionali
(8 COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA + COMPETENZE SPECIALISTICHE)
- Cultura della qualità e non corsa alla certificazione
- Bassissimo tasso di defezione
- Numero di tesine realizzate

PUNTI DI DEBOLEZZA

- ✓ Arco temporale per la formazione (maggio-settembre) tra i non più favorevoli, ma necessario per consentire l'avvio della sperimentazione nel corrente anno scolastico
- ✓ Scarso utilizzo delle potenzialità di interazione della piattaforma informatica
- ✓ Scarsa richiesta di consulenza agli esperti
- ✓ Inserimento dell'attività in ambito curricolare

Che cosa si intende per qualità di un prodotto?

- a) L'entità delle sue prestazioni sia funzionali sia estetiche, diviso per il prezzo.
- b) La capacità del risultato di un processo di rispondere ai requisiti espressi o impliciti.
- c) L'insieme delle caratteristiche di un prodotto che ne rendono appetibile il possesso.
- d) Il raggiungimento delle prestazioni fissate dalle specifiche.
- e) La capacità di conservare nel tempo le caratteristiche iniziali.

Risposta b

Dispense

- Il “cliente”, *sia in una situazione di competitività (più offerte sul mercato) che di mancanza di alternative (come nel caso per esempio dei servizi di pubblica utilità)*, pretende e cerca di ottenere concrete risposte alle proprie esigenze, esplicite o implicite che siano.

Che cosa significa "Gestione per la Qualità", secondo la norma ISO 9000:2005?

- a) L'insieme delle caratteristiche necessarie per soddisfare esigenze espresse ed implicite.
- b) L'insieme delle attività svolte dalla direzione della qualità.
- c) E' un sinonimo di Sistema Qualità.
- d) Indica le attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.
- e) Indica la struttura organizzativa, i processi e le procedure necessarie per tenere sotto controllo il processo della qualità.

Risposta d

Dispense

- **Sistema di Gestione per la Qualità – Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo una organizzazione con riferimento alla qualità.**