



Syllabus Start rev. 1.03

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

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 1 di EQDL Start, *Concetti di base della qualità e della soddisfazione del cliente*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 1 *Concetti di base della qualità e della soddisfazione del cliente.* 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 e le principali tecniche in uso per la sua misurazione.

Sezione	Tema	Argomento
1.1 Concetti generali introduttivi	1.1.1 Il concetto qualità	1.1.1.1 Comprendere come l'evoluzione della qualità avviene in funzione delle esigenze del mercato e della società
		1.1.1.2 Conoscere le possibili definizioni del termine qualità (qualità in termini assoluti, qualità come attributo, qualità percepita, qualità attesa)
		1.1.1.3 Conoscere la differenza tra qualità del prodotto e qualità del sistema
	1.1.2 Le definizioni fondamentali secondo la norma UNI EN ISO 9000. Gli otto principi della qualità	1.1.2.1 Conoscere i concetti e le definizioni fondamentali relative a un Sistema di Gestione per la Qualità
		1.1.2.2 Comprendere gli otto principi della qualità come enunciati dalla UNI EN ISO 9000:2000

Sezione	Tema	Argomento	
	1.1.3	Significato di valutazione, autovalutazione e assessment	
	1.1.4	Elementi base di gestione aziendale	
1.2	Sviluppo dei concetti e degli approcci		
	1.2.1	Lo sviluppo degli approcci dei sistemi di gestione qualità	
	1.2.2	La famiglia delle norme UNI EN ISO 9000:2000	
	1.2.3	La qualità totale e i modelli per l'eccellenza	
1.3	Gli altri sistemi di gestione		
	1.3.1	I sistemi di gestione ambientale, sicurezza e della responsabilità sociale	
		1.3.1.1	Conoscere lo scopo di un sistema di gestione ambientale (UNI EN ISO 14001:2004)
		1.3.1.2	Conoscere lo scopo di un sistema di gestione della sicurezza (OHSAS 18001:1999)
		1.3.1.3	Conoscere lo scopo di un sistema di gestione della responsabilità sociale (SA 8000:2001)
	1.3.2	I sistemi integrati	
		1.3.2.1	Comprendere il significato e il valore di un sistema integrato (qualità, sicurezza, ambiente, etica, business)
1.4	Normazione, certificazione, accreditamento		
	1.4.1	Il quadro normativo	
		1.4.1.1	Conoscere il significato del termine norma
		1.4.1.2	Conoscere la differenza tra norma volontaria e norma cogente
		1.4.1.3	Conoscere il quadro degli enti coinvolti nell'attività normativa
	1.4.2	La certificazione	
		1.4.2.1	Comprendere il significato del termine certificazione

Sezione	Tema	Argomento
		1.4.2.2 Comprendere il significato di certificazione di sistema
		1.4.2.3 Comprendere il significato di certificazione di prodotto
		1.4.2.4 Comprendere il significato di certificazione di persone
	1.4.3 L'accreditamento	1.4.3.1 Comprendere lo scopo generale dell'accreditamento
		1.4.3.2 Comprendere l'accreditamento dei laboratori e degli organismi
1.5 Soddifazione del cliente	1.5.1 Definizioni e generalità	1.5.1.1 Comprendere il significato del termine "cliente" e del termine "soddisfazione del cliente", così come indicati nella norma ISO 9000:2000
		1.5.1.2 Conoscere il concetto di cliente esterno e interno; comprenderne la relazione con la soddisfazione del cliente
		1.5.1.3 Saper distinguere tra clienti diretti e indiretti
		1.5.1.4 Saper distinguere tra "potenziale di un cliente" e "cliente potenziale"
		1.5.1.5 Conoscere il concetto di requisito e i tipi di requisiti esistenti, così come vengono classificati nella Norma ISO 9001:2000
	1.5.2 Orientamento al cliente (esigenze ed aspettative del cliente)	1.5.2.1 Saper mettere in relazione il concetto di rispetto dei requisiti con i concetti di insoddisfazione, indifferenza e soddisfazione
		1.5.2.2 Comprendere le differenze tra qualità attesa, qualità progettata, qualità erogata e qualità percepita
		1.5.2.3 Comprendere il concetto di fidelizzazione
	1.5.3 Studio del mercato	1.5.3.1 Conoscere il concetto di benchmarking

Sezione	Tema	Argomento
	1.5.4 Processi e strumenti di misura della Soddisfazione del cliente	1.5.4.1 Conoscere i principali metodi e strumenti per la misura diretta della Soddisfazione del cliente
		1.5.4.2 Conoscere i principali metodi e strumenti per la misura indiretta della Soddisfazione del cliente

Modulo 2 – Le norme ISO 9000 e i processi di valutazione

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 2 di EQDL Start, *Le norme ISO 9000 e i processi di valutazione*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo. Il presente Syllabus va utilizzato insieme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per le specificazioni di dettaglio non riportate.

Scopi del modulo

Modulo 2 *Le norme ISO 9000 e i processi di valutazione.* 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;
- significato e scopo delle verifiche ispettive;
- il significato di autovalutazione ed il suo ruolo nel processo di miglioramento.

Sezione	Tema	Argomento
2.1 Generalità	2.1.1 Scopo e campo di applicazione	2.1.1.1 Comprendere lo scopo e il campo di applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2000
	2.1.2 Termini e definizioni	2.1.2.1 Comprendere i termini: fornitore, organizzazione e cliente inseriti nella norma UNI EN ISO 9001:2000
2.2 Sistema di gestione per la qualità	2.2.1 Requisiti generali	2.2.1.1 Comprendere i requisiti generali del Sistema di Gestione per la Qualità e sapere cosa deve fare l'organizzazione per soddisfarli
		2.2.1.2 Sapere che il sistema di gestione deve identificare i processi necessari e stabilirne sequenza ed interazioni
		2.2.1.3 Sapere cosa deve fare l'organizzazione quando affida all'esterno dei processi
2.3 Responsabilità della direzione	2.3.1 Impegno e responsabilità della direzione	2.3.1.1 Conoscere le evidenze che l'alta direzione deve fornire per dimostrare il suo impegno nello sviluppo e messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità

Sezione	Tema	Argomento
	2.3.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione	2.3.2.1 Conoscere cosa si intende con obiettivi per la qualità misurabili e per pianificazione
	2.3.3 Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità	2.3.3.1 Comprendere gli obiettivi del riesame del sistema
2.4 Realizzazione di prodotti e servizi	2.4.1 Pianificazione	2.4.1.1 Sapere cosa si intende per pianificazione della realizzazione del prodotto o del servizio
	2.4.2 Progettazione	2.4.2.1 Conoscere le fasi e gli obiettivi del processo di progettazione
2.5 Misurazioni, analisi e miglioramento	2.5.1 Soddisfazione del cliente	2.5.1.1 Sapere cosa deve fare un'organizzazione in relazione alla soddisfazione del cliente
	2.5.2 Verifiche ispettive interne	2.5.2.1 Conoscere lo scopo delle verifiche ispettive interne
	2.5.3 Monitoraggio dei processi e dei prodotti	2.5.3.1 Conoscere l'obiettivo del monitoraggio dei processi e del prodotto
	2.5.4 Gestione dei prodotti non conformi	2.5.4.1 Conoscere i metodi di trattamento dei prodotti non conformi
	2.5.5 Analisi dei dati e attività di miglioramento	2.5.5.1 Conoscere l'importanza di una corretta analisi dei dati ai fini di prendere decisioni basate su dati di fatto
		2.5.5.2 Conoscere il significato di azioni correttive, correzioni e azioni preventive
		2.5.5.3 Conoscere il significato di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
2.6 Ispezioni: concetti generali	2.6.1 Significato, scopi e tipologie	2.6.1.1 Conoscere la definizione e lo scopo delle ispezioni di prodotto.
2.7 Verifiche ispettive	2.7.1 Significato e scopo delle verifiche ispettive	2.7.1.1 Comprendere il significato e gli scopi principali delle verifiche ispettive
	2.7.2 Tipi di verifica ispettiva	2.7.2.1 Comprendere la differenza tra verifica ispettiva ed ispezione
		2.7.2.2 Conoscere la differenza tra verifica ispettiva di parte prima, seconda e terza.

Sezione	Tema	Argomento
	2.7.3 Principali definizioni	2.7.3.1 Conoscere il significato dei termini: committente della verifica ispettiva, programma di verifica ispettiva.
		2.7.3.2 Conoscere il significato del termine “competenza”.
	2.7.4 Pianificazione e gestione delle verifiche ispettive	2.7.4.1 Conoscere il significato dei termini: non conformità, raccomandazione, osservazione.
		2.7.4.2 Conoscere e sapere fornire esempi delle attività di correzione, azione correttiva e azione preventiva.
		2.7.4.3 Conoscere e sapere fornire esempi del diagramma causa-effetto
		2.7.4.4 Comprendere il significato di efficacia delle azioni correttive
2.8	Autovalutazione 2.8.1 Significato e scopi	2.8.1.1 Comprendere il significato del termine autovalutazione
		2.8.1.2 Comprendere gli scopi dell'autovalutazione.

Modulo 3 – I processi aziendali e il miglioramento continuo

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 3 di EQDL Start, *I processi aziendali e il miglioramento continuo*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 3 *I processi aziendali e il miglioramento continuo*. 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.

3.1	Approccio per processi	3.1.1	Definizioni e concetti di base secondo la Norma ISO 9000:2000	3.1.1.1	Comprendere il significato del termine "processo"
				3.1.1.2	Comprendere il significato del termine "cliente"
				3.1.1.3	Comprendere il significato del termine "fornitore"
				3.1.1.4	Comprendere il significato del termine "prodotto"
				3.1.1.5	Comprendere il significato del termine "capacità" di un sistema o di un processo
				3.1.1.6	Comprendere il significato del termine "hardware"
				3.1.1.7	Comprendere il significato del termine "software"
				3.1.1.8	Comprendere il significato del termine "servizio"
3.1.2	Gli elementi di base di un processo	3.1.2.1	Conoscere il concetto di Approccio per processi		
		3.1.2.2	Conoscere il concetto di Approccio sistemico alla		

				gestione (o Rete di processi)	
			3.1.2.3	Conoscere il concetto di Interazione tra processi	
			3.1.2.4	Conoscere il concetto di Clienti e fornitori interni	
			3.1.2.5	Conoscere il concetto di Responsabile di processo (Process owner)	
			3.1.2.6	Conoscere il concetto di Monitoraggio di processo e indicatori	
			3.1.2.7	Conoscere il concetto di Elementi in ingresso di un processo	
			3.1.2.8	Conoscere il concetto di Elementi in uscita di un processo	
			3.1.2.9	Conoscere i vantaggi derivanti da un approccio per processi	
	3.1.3	Individuazione e descrizione dei processi	3.1.3.1	Conoscere i fattori che influenzano i processi	
			3.1.3.2	Conoscere il significato di PDCA (Plan, Do, Check, Act)	
			3.1.3.3	Conoscere gli elementi necessari a individuare gli obiettivi di un processo	
			3.1.3.4	Conoscere il significato di pianificazione di un processo	
			3.1.3.5	Conoscere il significato di monitoraggio di un processo	
			3.1.3.6	Conoscere il significato di miglioramento del processo	
	3.1.4	Pianificazione, controllo e miglioramento dei processi	3.1.4.1	Saper individuare i processi primari e i processi di supporto	
			3.1.4.2	Saper individuare scopi o obiettivi di processi reali che includano requisiti e criteri di accettazione	
			3.1.4.3	Saper individuare indicatori di efficacia di un processo reale	
			3.1.4.4	Saper individuare indicatori di efficienza di un processo reale	
3.2	Miglioramento continuo	3.2.1	Concetti generali	3.2.1.1	Comprendere alcuni concetti introduttivi sul miglioramento

continuo delle organizzazioni

			3.2.1.2	Sapere definizioni e approcci (Processo e PDCA ovvero Plan, Do, Check, Act)	
			3.2.1.3	Sapere distinguere fra miglioramento continuo e innovazione	
			3.2.1.4	Conoscere i principi di base del miglioramento continuo e problem solving	
			3.2.1.5	Comprendere l'importanza dell'impegno della direzione nel miglioramento continuo dell'organizzazione	
		3.2.2	Pianificazione del miglioramento	3.2.2.1	Sapere in che cosa consiste la pianificazione del miglioramento dell'organizzazione
3.3	Metodi, tecniche e strumenti del problem solving	3.3.1	Metodo e approccio	3.3.1.1	Conoscere gli aspetti organizzativi del miglioramento continuo e del problem solving
		3.3.2	Tecniche e strumenti	3.3.2.1	Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti per l'individuazione e l'analisi dei problemi (es. raccolta dati, tabelle, diagrammi e grafici, diagramma polare, brainstorming, diagramma di flusso, pareto, voto, istogramma, benchmarking)
				3.3.2.2	Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti per l'individuazione delle cause potenziali e reali dei problemi (es. diagramma di correlazione, diagramma di affinità e diagramma ad albero, stratificazione, diagramma a lisca di pesce, matrice multicriteri)
				3.3.2.3	Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti più importanti per la progettazione dell'intervento e la verifica della soluzione (diagramma di gantt, 5W e 2H, diagrammi ad albero, matrici responsabilità, diagrammi di flusso. Raccolta dati.)

		3.3.2.4	Sapere elencare e distinguere gli strumenti e le tecniche per il miglioramento continuo dell'organizzazione
3.3.3	Concetti base di statistica	3.3.3.1	Comprendere il concetto di variabilità di un fenomeno
		3.3.3.2	Comprendere il concetto di probabilità
		3.3.3.3	Conoscere i campi di applicazione più importanti delle tecniche statistiche in un'organizzazione