

QUALITY MANAGER

Sviluppo delle competenze per dare al ruolo centralità nella promozione di efficacia ed efficienza in tutti i processi aziendali

La guida e la diffusione di percorsi efficaci verso la qualità richiedono molto di più di competenze hard e impegno!

“La qualità è semplice; sono le persone ad essere complicate” (H. Forsha)

Presentazione

Lo scenario nel quale si deve muovere chi promuove la qualità - a qualsiasi livello operi - è normalmente caratterizzato da quattro criticità:

- una corretta interpretazione olistica del concetto di qualità;
- i cambiamenti strutturali e organizzativi necessari per l'adeguamento alle condizioni esterne;
- i cambiamenti indotti dagli aggiornamenti normativi;
- la difficoltà a far percepire la concreta utilità di una costante tensione verso la Qualità;

La prima e l'ultima sono quelle che creano le maggiori difficoltà. Infatti, mentre le altre due possono essere affrontate e risolte direttamente dal Quality Manager, queste richiedono la piena disponibilità di chi deve, nell'operatività quotidiana, dare applicazione pratica ai criteri della qualità. Riguarda, perciò, tutto l'universo relazionale decisivo per far percepire a tutta l'Organizzazione l'importanza di una piena simbiosi tra chi guida il processo "Qualità" e chi guida gli altri processi, di qualsiasi genere: produttivi, servizi, Risorse Umane, comunicazioni, ecc.

Coaching individuale

Consolidamento degli argomenti trattati e, soprattutto, personalizzazione delle modalità applicative pratiche

Requisiti

Curiosità intellettuale, disponibilità al cambiamento.
Conoscenza dei principi di fondo della gestione dei progetti e delle attività.

Certificato

Attestato di frequenza

Obiettivi

- Affrontare il mondo della "qualità" in un'ottica di impronta più proattiva che reattiva
- Prendere consapevolezza della necessità di supportare le competenze tecniche specifiche - hard skill - con le opportune competenze trasversali - soft skill
- Individuare quali soft skill sono maggiormente influenti nel ruolo di Quality Manager
- Individuare le eventuali aree di debolezza
- Esplorare le modalità di riduzione delle debolezze
- Trovare metodi e strumenti personalizzati o personalizzabili per orientare le relazioni interpersonali verso persuasione, motivazione, condivisione e coinvolgimento

Destinatari

Chi ha - o vorrebbe acquisire - un ruolo di responsabilità nell'ambito della Qualità e punta a trovare modalità e strumenti per:

- dare maggiore efficacia al proprio impegno;
- essere concretamente promotore di una cultura della Qualità all'interno dell'Organizzazione nella quale opera;
- riuscire a rendere evidenti e apprezzate le proprie capacità.

Tutti coloro che mirano a:

- dare effettiva consistenza pratica al loro impegno per alzare il livello qualitativo dell'ambito in cui operano;
- contribuire a far crescere il livello qualitativo generale.

Giovani che ambiscono a:

- dotarsi di conoscenze e competenze spendibili per la propria crescita professionale;
- ricoprire un ruolo strategico per ogni Organizzazione.

PROGRAMMA

Modulo 1 FASE DI PREPARAZIONE ALL'INNOVAZIONE DEL RUOLO

1. Introduzione
 - a. Il nuovo ruolo del Quality Manager
 - b. La dotazione necessaria
2. La riscoperta del pianeta qualità
 - a. Fase esplorativa, idee a confronto
 - b. Gli scenari della Qualità
3. I Paradigmi: dai vecchi ai nuovi
 - a. Paradigmi relativi all'approccio mentale
 - b. Paradigmi relativi all'approccio organizzativo
 - c. Paradigmi relativi alla cultura organizzativa

Modulo 2 LE COMPETENZE IN CAMPO- parte 1

1. La dotazione personale per l'evoluzione del ruolo
 - a. Le hard skill del Quality Manager
 - b. Autovalutazione delle condizioni di partenza delle hard skill
 - c. Le soft skill del Quality Manager
 - introduzione al mondo delle soft skill
 - le macroaree di applicazione
 - l'ambito dei comportamenti e delle relazioni
 - l'ambito dell'operatività

Modulo 3 LE COMPETENZE IN CAMPO- parte 2

1. Alla scoperta delle soft skill
 - a. La mappa delle soft skill fondamentali per il Q.M.
Self Leadership, Leadership, Membership, Team Comunicazione
Intelligenza emotiva, Intelligenza Sociale
Gestione dello stress
Gestione del tempo
Negoziazione
Interrelazioni tra le soft skill e contributo alle hard skill
 - b. Le intelligenze multiple a supporto del Quality Manager
 - c. Autovalutazione delle condizioni di partenza delle soft skill

Modulo 4 LE TECNICHE A SUPPORTO

1. Le attenzioni per un Quality Management efficace
 - a. Le insidie del comportamento e del linguaggio
 - b. Le contromisure, la cassetta per il "pronto intervento"
2. La scoperta dell'ambiente
 - a. Il contesto
 - b. Le aspettative
3. Riesame e confronto
4. Piano di allenamento

Durata

16 ore lezione; 1 ora di coaching individuale

Relatore

Elia Contoz, docente a contratto SUPSI DTI, CEO FORMED
Formatrice, Coach

Responsabile

Antonio Bassi, docente SUPSI di Project Management

Iscrizione

Entro il 5 gennaio 2022

Date

11-13-18 e 25 gennaio 2022 online ;
incontro coaching da definire con ogni partecipante

Orario

17.30-21.00

Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno.

Costo

CHF 800

La quota comprende il rilascio del certificato, la documentazione didattica

Informazioni amministrative

SUPSI

Dipartimento tecnologie innovative

Istituto CIM per la sostenibilità nell'innovazione

Galleria 2, Via Cantonale 2c, CH-6928 Manno

T +41 (0)58 666 66 11

F +41 (0)58 666 66 20

www.supsi.ch/masieo

Informazioni tecniche

Antonio.bassi@supsi.ch

Condizioni generali

Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

Quota di iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):

- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione
- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C
Swift Code BIC: BSCTCH 22
Clearing 764
Causale: Titolo del corso

Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, il quale, attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano per i corsi che non prevedono il versamento di una tassa.

Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 20% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:

- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)

Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente riferimento. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte del responsabile

del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.