

# CATALOGO FORMAZIONE



Consulenza

**Formazione**

Coaching



# Panoramica

|  | Seminari introduttivi   | Corsi di formazione con certificati  | Seminari di approfondimento   |
|--|---|--|---|
| Gestione della Qualità                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introduzione al Quality Management</li> <li>➤ Gest. della Qualità nel settore alimentare                             <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Introduzione all'ISO 22000/BRC/IFS</li> </ul> </li> <li>➤ Introduzione al Quality Management nel settore della formazione</li> <li>➤ ISO 13485:2004<br/>Sistemi di Gestione per fabbricanti di prodotti farmaceutici e dispositivi medici</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quality System Manager</li> <li>➤ Assistente della Qualità</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auditore interno</li> <li>➤ Refresher Auditore Interno</li> <li>➤ Update Quality System Manager</li> </ul>   |
| Garanzia della Qualità                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introduzione all'autocontrollo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Controllore della Qualità</li> </ul>  |   |
| Process Management                     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Process Manager</li> </ul>  |   |
| Sviluppo dell'organizzazione           |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modello organizzativo D. Lgs. 231/01</li> <li>➤ Gestione della soddisfazione dei clienti</li> <li>➤ Indagine sui collaboratori</li> <li>➤ Sviluppo dell'organizzazione</li> <li>➤ Pianificazione aziendale e Balanced Scorecard</li> </ul> |
| Business Excellence                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Introduzione al Business Excellence</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Business Excellence Assessor</li> </ul>   |   |
| Risk Management                        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Risk Manager</li> <li>➤ Risk Manager della Salute</li> </ul>                    |   |
| Gestione della Sicurezza e del rischio | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salute e sicurezza dei collaboratori                             <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ I principi OHSAS 18001:2007</li> </ul> </li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema di Gestione e Sistema di controllo interno</li> </ul>  |
| Gestione ambientale                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La sostenibilità della Gestione Ambientale                             <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ L'integrazione ISO 14001:2004</li> </ul> </li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manager di Sistemi ambientali</li> <li>➤ Auditore ambientale esterno</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Costituzione del Sistema</li> <li>➤ Fondamenti per l'ambiente</li> <li>➤ Basi del diritto Ambientale</li> <li>➤ Miglioramento delle prestazioni ambientali</li> <li>➤ Refresher Manager di Sistemi ambientali</li> </ul>                   |
| Six Sigma                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introduzione al Six Sigma</li> </ul>   |  |   |



# Catalogo formazione

Lo scenario internazionale permane turbolento e le nostre imprese sono “chiamate” ad essere più preparate a raccogliere le sfide più disparate per affermarsi nel mercato di riferimento che diventa sempre più competitivo.

Le risorse umane, che rappresentano il “vero” motore aziendale, devono essere preparate e consapevoli del proprio ruolo attraverso la formazione continua. Non esistono limiti per questo, perchè si tratta dell’investimento strategico che l’azienda deve assicurare per la crescita professionale e motivazionale individuale, per il proprio successo.

Le conoscenze acquisite sono un ulteriore risorsa complementare per la crescita della cultura, vista come patrimonio inestimabile di ogni azienda.

QUALICON vuol offrire il proprio contributo caratterizzato dall’esperienza internazionale, dalle competenze specifiche, dalla ricerca e sviluppo del know-how e dalla tradizione “svizzera”.

*“Chiunque smetta d’imparare è un vecchio,  
che abbia 20 anni o 80  
Chi continua ad imparare, giorno dopo giorno,  
resta giovane!  
La cosa migliore da fare nella vita  
è mantenere la propria mente giovane ed aperta”  
(Henry Ford)*

# Indice dei contenuti

| Tema  | Tipo                | Pagina |
|---|---------------------|--------|
| Panoramica  |                     | 2      |
| Editoriale  |                     | 3      |
| Indice dei contenuti  |                     | 4-5    |
| <b>GESTIONE DELLA QUALITÀ</b>   |                     |        |
| Gestione della Qualità nel settore alimentare (ISO 22000/BRC/IFS)                                   | Seminario           | 6      |
| Introduzione al Quality Management nel settore della formazione                                     | Seminario           | 7      |
| ISO 13485:2004<br>Sistemi di Gestione per fabbricanti di prodotti farmaceutici e dispositivi medici | Seminario           | 8      |
| Quality System Manager (QSM)  | Corso di formazione | 9-15   |
| Update Quality System Manager   | Corso di formazione | 16     |
| Assistente della Qualità  | Corso di formazione | 17-22  |
| Auditore Interno  | Seminario           | 23     |
| Refresher Auditore Interno  | Seminario           | 24     |
| <b>GARANZIA DELLA QUALITÀ</b>   |                     |        |
| Introduzione all'autocontrollo  | Seminario           | 25     |
| Controllore della Qualità   | Corso di formazione | 26-29  |
| <b>PROCESS MANAGEMENT</b>   |                     |        |
| Process Manager   | Corso di formazione | 30-31  |
| <b>SVILUPPO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>   |                     |        |
| Modello organizzativo D. Lgs. 231/01  | Seminario           | 32     |
| Gestione della soddisfazione dei clienti  | Seminario           | 33     |
| Indagine sui collaboratori  | Seminario           | 34     |
| Sviluppo dell'organizzazione  | Seminario           | 35     |
| Pianificazione aziendale e Balanced Scorecard   | Seminario           | 36     |
| <b>BUSINESS EXCELLENCE</b>  |                     |        |
| Introduzione alla Business Excellence   | Seminario           | 37     |
| Business Excellence Assessor  | Corso di formazione | 38     |



# CATALOGO FORMAZIONE

## Indice dei contenuti

| Tema  | Tipo                | Pagina |
|---|---------------------|--------|
| <b>RISK MANAGEMENT</b>  |                     |        |
| Risk Manager  | Corso di formazione | 39-40  |
| Risk Manager della Salute   | Corso di formazione | 41     |
| <b>GESTIONE DELLA SICUREZZA E DEL RISCHIO</b>                           |                     |        |
| Salute e Sicurezza dei collaboratori (OHSAS 18001:2007)                 | Seminario           | 42     |
| Sistema di Gestione e Sistema di controllo interno                      | Seminario           | 43     |
| <b>GESTIONE AMBIENTALE</b>  |                     |        |
| La sostenibilità della Gestione Ambientale (ISO 14001:2004)             | Seminario           | 44     |
| Manager di Sistemi ambientali   | Corso di formazione | 45-51  |
| Refresher Manager di Sistemi ambientali                                 | Seminario           | 52     |
| Auditore ambientale esterno   | Corso di formazione | 53-54  |
| <b>SIX SIGMA</b>  |                     |        |
| Introduzione al Six Sigma   | Seminario           | 55     |
| <b>CONSULENZA, COACHING, INHOUSE</b>                                    |                     |        |
| Seminari InHouse e formazioni del quadro                                |                     | 56     |
| Il centro di competenze per lo sviluppo sistematico dell'organizzazione |                     | 57     |
| <b>INFORMAZIONI</b>   |                     |        |
| Certificati - Un valore "certo"   |                     | 61     |
| Breve ritratto SAQ  |                     | 62     |
| Contatti / Come raggiungerci  |                     | 63     |
| Condizioni Generali   |                     | 64     |

# Gestione della Qualità nel settore alimentare

## Introduzione all'ISO 22000/BRC/IFS



### Partecipanti

- ◆ Collaboratori che necessitano di una visione dei Sistemi di Gestione e che operano in organizzazioni della catena alimentare: dalla coltivazione agli alimenti
- ◆ Collaboratori responsabili della gestione di organizzazioni che si occupano o producono: pesticidi, fertilizzanti, farmaci veterinari, ingredienti, additivi, detergenti, ecc.



### Prezzo

**CHF 780.– per soci SAQ**  
**CHF 870.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



### Utilità

- ◆ Riconoscere che la nuova ISO 22000 contiene tutti i requisiti richiesti in materia di sicurezza alimentare
- ◆ Comprendere i requisiti della norma ISO 22000
- ◆ Informazioni sulle tendenze di sviluppo dei vari modelli per mantenere un sistema di gestione nella sicurezza alimentare



### Metodica

Rapporto pratico sulla certificazione secondo la norma ISO 22000

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



### Contenuto

**Durata**

- ◆ **Comprendere la norma ISO 22000**  
(ad es.: i gruppi di sicurezza nei prodotti alimentari, i programmi di prevenzione, i programmi di prevenzione operativi)
- ◆ **Panoramica sulle esigenze delle leggi e dei regolamenti**
- ◆ **Esigenze di ulteriori modelli come BRC e IFS**
- ◆ **Buone connessioni tra igiene e pratica (GHP)**
- ◆ **Riferimento a: Hazard Analysis e critical Control Point (HACCP)**
- ◆ **Rapporto pratico di certificazioni**
- ◆ **Nozioni di base:**
  - ISO 22000
  - Food Act (LMG)
  - Generi alimentari ed ordinanza sull'uso (LGV)
  - IFS BRC Standards
  - Pertinenti linee politiche e normative dell'Unione europea

1 giorno

# Introduzione al Quality Management nel settore della formazione



## Prezzo

CHF 590.– per soci SAQ

CHF 670.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Direzioni di scuole e personale specializzato nella Qualità, che si interessano del potenziale di utilizzo, del funzionamento e del contenuto di un Quality Management interno ad una scuola.



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Conoscere le esigenze più importanti in materia di sviluppo sistematico della scuola
- ◆ Mostrare il potenziale e il funzionamento di un Quality Management System
- ◆ Presentazione dei modelli più importanti
- ◆ Riconoscere i fattori di successo per l'introduzione di un Quality Management interno ad una scuola
- ◆ La modalità progressiva del sistema di condotta di una scuola



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Gli elementi di un Quality Management sistematico
- ◆ Principi di diversi sistemi, norme e certificazioni nel settore della formazione: ISO 9001:2008, modelli EFQM per l'Eccellenza, EduQua, Q2E, Quintessenz, ecc.
- ◆ La gestione per processi quale base per lo sviluppo della scuola
- ◆ Percorsi e fattori di successo nell'introduzione di un Quality Management interno ad una scuola

1 giorno

# ISO 13485:2004-Sistemi di Gestione per fabbricanti di prodotti farmaceutici e dispositivi medici



## Partecipanti

- ◆ Conoscenze di base sul Management System rappresentano un requisito preferenziale



## Prezzo

**CHF 780.- per soci SAQ**  
**CHF 870.- per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Avere una visione d'insieme dei contenuti essenziali di un sistema di gestione per fabbricanti di prodotti farmaceutici e dispositivi medici
- ◆ Riconoscere i requisiti della norma ISO 13485:2003 ed interpretarli secondo i propri bisogni
- ◆ Riconoscere ed interpretare i requisiti del FDA GMP e saperli applicare al proprio sistema di gestione
- ◆ Nell'ambito del workshop raccogliere le esperienze pratiche per poter trasporre al proprio Sistema di Gestione



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi mezzi metodici interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza. Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ◆ Contenuti cruciali della norma ISO 13485:2003
- ◆ Riferimento alla norma ISO 9001:2008
- ◆ Contenuti cruciali del FDA GMP
- ◆ Revisione della Direttiva EG 93/42
- ◆ Temi speciali come (tra l'altro) lot tracing, lot tracking, analisi del rischio, sistema di allerta, conformità

**Durata**

1 giorno

# CORSO DI FORMAZIONE - PANORAMICA

## Quality System Manager (QSM)



### Prezzo

CHF 9'950.- per soci SAQ

CHF 11'050.- per non soci

Incl. documentazione, norma, pause caffè e pranzo.

Escl. tasse di esame e certificato SAQ.

In caso di iscrizione all'intero corso di formazione, l'esame di certificazione SAQ è gratis.



### Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti, manager
- ◆ Responsabili per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione orientato ai processi



### Esame di certificazione

- ◆ Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ "QM System Manager"**.
- ◆ Coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ „Quality Systems Manager“** senza ulteriori requisiti (a pagamento).

# Costituzione del sistema



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti e dirigenti di area
- ◆ Responsabili per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione orientato ai processi



## Prezzo

**CHF 4'050.– per soci SAQ**  
**CHF 4'490.– per non soci**

Incl. documentazione, norma, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Conoscere le modalità per la costituzione e/o la riorganizzazione di un sistema di gestione Qualità orientato ai processi
- ◆ Preparare dei documenti orientati all'utilizzatore
- ◆ Assicurare l'adempimento dei requisiti della norma ISO 9001:2008



## Metodica

Lavori di gruppo e workshops  
 Lavoro pratico

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

**Durata**

Il modulo è composto da 4 livelli:

- |  |          |
|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Livello 1: Start – avviare un progetto con successo               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gli obiettivi della gestione Qualità, definizione dei concetti basilari</li> <li>– Il circolo di regolazione strategico</li> <li>– Analisi dell'impresa</li> <li>– L'orientamento e la mappatura dei processi</li> <li>– I principi e le fasi dell'organizzazione di progetto</li> </ul> </li> </ul>   | 2 giorni |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Livello 2: Concetto - elaborare requisiti chiari               <ul style="list-style-type: none"> <li>– La documentazione QM: guida della documentazione</li> <li>– Process Management</li> <li>– Elaborazione delle caratteristiche dei processi, analisi SWOT</li> <li>– Definizione, attributi ed intrecciamento dei processi aziendali</li> <li>– Descrizione dei processi aziendali</li> </ul> </li> </ul>   | 2 giorni |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Livello 3: Integrazione - integrare efficacemente il QSM e soddisfare le esigenze della norma               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborazione dei documenti di riferimento orientata all'utilizzatore</li> <li>– Introduzione, formazione e motivazione di tutti i collaboratori</li> <li>– Sviluppo di un sistema di gestione informativo</li> <li>– Indicatori di successo, Management Review</li> <li>– Contenuto, significato ed utilità della norma 9001</li> <li>– Correlazione tra norma e processi</li> </ul> </li> </ul> | 2 giorni |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Livello 4: Comunicazione, presentazione, audit - esigere l'applicazione durevole e verificare               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Training sulla capacità di presentazione / comunicazione</li> <li>– Diverse tipologie di audit</li> <li>– Pianificazione, preparazione ed esecuzione di audit</li> <li>– Azioni di miglioramento</li> </ul> </li> </ul>  | 2 giorni |

# Conduzione dell'impresa



## Prezzo

CHF 1'250.– per soci SAQ

CHF 1'390.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti e dirigenti di area
- ◆ Responsabili per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione orientato ai processi



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza.

I partecipanti che svolgono l'intero corso di formazione elaborano un lavoro pratico adatto al livello.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Capire le connessioni tra un sistema di navigazione evoluto ed un sistema di controllo
- ◆ Implementare nella pratica la costituzione di una Balanced Scorecard
- ◆ Definire indicatori efficaci



## Contenuto

**Durata**

- ◆ **Policy Deployment con Balanced Scorecard**
  - Lo sviluppo del Policy Deployment
  - Definizione ed aspetti della Balanced Scorecard
- ◆ **Visione / Missione / Politica**
  - I principi e le modalità per l'elaborazione
  - La verifica e la comunicazione
- ◆ **Balanced Scorecard – strategia d'impresa**
  - Elaborazione della BSC
  - Prospettive e tools efficaci
- ◆ **Indicatori di successo**
  - Esempi per la definizione

2 giorni

# Statistica



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti e dirigenti di area
- ◆ Responsabili per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione orientato ai processi



## Prezzo

**CHF 1'250.- per soci SAQ**

**CHF 1'390.- per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Scegliere ed implementare i metodi statistici rilevanti ed utili per la propria impresa
- ◆ Valutare le capacità di processo
- ◆ Padroneggiare la metodologia per la rappresentazione dei risultati e per la conduzione attiva dei processi



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza.

I partecipanti che svolgono l'intero corso di formazione elaborano un lavoro pratico adatto al livello.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

**Durata**

- ◆ **Basi teoriche**
  - Rilevazione, valutazione e rappresentazione dei dati
  - Distribuzione e diffusione
  - Riferimenti alla norma ISO 9001:2008
- ◆ **Applicazione pratica di metodi statistici**
  - Monitoraggio e capacità dei processi
  - Prove a campionamento secondo DIN 40080
  - Panoramica delle carte di controllo, SPC
  - Applicazione pratica di metodi statistici nell'industria e nei servizi

2 giorni

# Ottimizzazione dei processi



## Prezzo

CHF 2'150.- per soci SAQ

CHF 2'390.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al Management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti e dirigenti d'area
- ◆ Responsabili per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione orientato ai processi



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza.

I partecipanti che svolgono l'intero corso di formazione elaborano un lavoro pratico adatto al livello.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Valutare efficacemente i processi
- ◆ Identificare le azioni di miglioramento ragionevoli, e conseguentemente, sviluppare buone soluzioni e realizzarle in modo efficace
- ◆ Padroneggiare i metodi e le tecniche necessarie e loro introduzione pratica



## Contenuto

**Durata**

- ◆ **Ottimizzazione dei processi**
  - Quality Circles / Team del processo di miglioramento continuo
  - Ciclo di ottimizzazione dei processi
  - „Kit degli utensili“ per l'ottimizzazione dei processi
- ◆ **Analisi delle situazioni ed individuazione dell'obiettivo**
  - Assessment e rating dei processi
  - Analisi delle correlazioni
  - FMEA
  - Individuazione degli obiettivi
- ◆ **Individuazione della soluzione**
  - Team e creatività
  - Metodi per l'individuazione delle soluzioni
  - Metodi di valutazione
- ◆ **Applicazione della soluzione**
  - Metodi pratici
  - Monitoring
  - Validazione
  - Istituzionalizzazione

2x2 giorni

# Ripetizione ed esame orale



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti e dirigenti di area
- ◆ Partecipanti dei moduli 1-4 del corso QSM



## Prezzo

**CHF 1'250.– per soci SAQ**  
**CHF 1'390.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

In questo modulo, il partecipante si prepara in modo ottimale all'esame scritto con la ripetizione dei contenuti essenziali dei moduli trattati con una certa praticità.



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi.

Il contenuto della ripetizione si basa soprattutto sui bisogni specifici dei partecipanti.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

**Durata**

### ◆ Ripetizione

- Ripetizione e discussione dei contenuti importanti come: Organizzazione del sistema, Conduzione dell'impresa, Statistica e Ottimizzazione dei processi, con applicazione pratica

### ◆ Preparazione

- Esecuzione di compiti simili a quelli che verranno posti all'esame e loro discussione

### ◆ Presentazione

- Presentazione di 15 minuti del progetto sviluppato durante il corso di formazione, con successiva interrogazione

2 giorni

# Quality System Manager



## Prezzo

**CHF 590.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Condizioni di ammissione

Per l'ammissione all'esame, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- ♦ Formazione professionale con esame di diploma riconosciuto oppure corso di studio di scuola media superiore
- ♦ Almeno due anni di esperienza professionale pratica oppure due anni di esperienza pratica dopo il termine del corso di studio
- ♦ Partecipazione all'intero corso di formazione



## Certificato

- ♦ **Certificato SAQ**
  - Se si supera l'esame, viene rilasciato il **certificato SAQ «QM System Manager»**
  - Il certificato (SAQ ed EOQ) ha una validità di 5 anni a partire dalla data di emissione
- ♦ **Certificato EOQ**
  - Senza ulteriori requisiti, coloro che posseggono il certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Quality Systems Manager»** (a pagamento)

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono determinate dall'evidenza dell'applicazione pratica e di aver frequentato un corso di formazione nel settore di specializzazione (minimo 5 giorni).



## Modalità

L'esame viene eseguito in forma scritta e si riferisce all'intero contenuto del corso Quality System Manager.

Durata: 6 ore

# Update Quality System Manager



## Partecipanti

- ◆ QSM che vogliono essere informati sui recenti sviluppi nel campo della Gestione della Qualità
- ◆ QSM che desiderano mantenere la loro certificazione (SAQ e/o EOQ)



## Prezzo

**CHF 780.– per soci SAQ**

**CHF 870.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Sistemi di Gestione della Qualità sempre integralmente sviluppati secondo il Sistema di Gestione
- ◆ Process management costruiti con processi „end-to-end“
- ◆ Documentazione del sistema di gestione semplificata
- ◆ Conoscenza delle ultime tendenze nel mondo delle norme e comprensione della loro importanza
- ◆ Esperienze con altri gestori di Sistema di Qualità



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ◆ Nuovi sviluppi nella Gestione della Qualità
- ◆ Process Management Top-Down
- ◆ Uso semplificato della documentazione del Sistema di Gestione
- ◆ I vantaggi nella globale Gestione della Qualità
- ◆ Come ottenere la necessaria “Attenzione al Management”
- ◆ Le nuove norme e lo sviluppo dei modelli
- ◆ Le esigenze dei partecipanti

## Durata

1 giorno

# Assistente della Qualità



## Prezzo

CHF 4'920.– per soci SAQ

CHF 5'640.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo.

Escl. costi di esame.

I prezzi per i moduli singoli sono citati nelle pagine seguenti.

In caso d'iscrizione al corso di formazione intero, la preparazione all'esame è gratuita.



## Partecipanti

- ◆ Capi reparto e capi gruppo con compiti nella Gestione della Qualità. Il campo di attività può estendersi dai controlli tipo alla ricezione (campionamenti, valutazione dei fornitori), dal controllo della produzione fino alla sorveglianza degli strumenti di misura.

Il corso di formazione „Assistente della Qualità“ dura 12 giorni ed è suddiviso in 4 moduli che si basano l'uno sull'altro. È quindi necessario frequentarli nella giusta sequenza.

**Consiglio:** Ai collaboratori che desiderano conoscere meglio i nessi organizzativi, consigliamo di frequentare il corso „QM System Manager“.



## Esame di certificazione

- ◆ Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «Assistente della Qualità»**
- ◆ Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Quality Assistant»** (a pagamento)

# Fondamenti della gestione Qualità



## Partecipanti

- ◆ Tecnici, maestri, persone competenti a livello operativo negli ambiti della produzione e dei servizi con compiti di controllo Qualità, prodotti, processi e servizi di vario tipo



## Prezzo

**CHF 1'230.– per soci SAQ**  
**CHF 1'410.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Conoscere i collegamenti e gli effetti di un sistema di gestione Qualità
- ◆ Acquisire una panoramica sulla norma ISO 9001:2008
- ◆ Comprendere l'utilizzo degli strumenti di misura ed i metodi di controllo



## Metodica

Il corso è caratterizzato da una serie di metodi orientati ai partecipanti quali lavori singoli e di gruppo, esempi pratici, presentazioni, relazioni e discussioni.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ◆ I gruppi d'interesse di un'azienda ed i loro requisiti
- ◆ Lo sviluppo della Gestione Qualità
- ◆ I fondamenti del controllo della Qualità
- ◆ Introduzione al Process Management
- ◆ Le peculiarità della ISO 9001:2008 - gli aspetti per gli esaminatori della Qualità
- ◆ Metodi e mezzi ausiliari per la gestione delle non conformità
- ◆ Strumenti di misura e di controllo

**Durata**

3 giorni

# Controllo delle caratteristiche qualitative



## Prezzo

CHF 1'230.- per soci SAQ  
CHF 1'410.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Capi reparto e capi gruppo con compiti nella gestione della Qualità. Il campo di attività può estendersi dai controlli fino alla ricezione (campionamenti, valutazione dei fornitori), dal controllo della produzione fino alla sorveglianza dei mezzi di misura



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Comprendere i concetti di casualità, frequenza e probabilità
- ◆ Conoscere le basi del calcolo delle probabilità
- ◆ Valutare i tipi di distribuzione
- ◆ Conoscere ed applicare in modo corretto i modelli di probabilità ritenuti rilevanti



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Casualità, frequenza e probabilità
- ◆ Calcolo delle probabilità
- ◆ Distribuzione della frequenza e modelli delle probabilità
- ◆ Distribuzione binomiale
- ◆ Distribuzione di Poisson
- ◆ Il campionamento delle caratteristiche qualitative secondo ISO 2859
- ◆ Carte di controllo di Qualità per le caratteristiche qualitative

3 giorni

# Controllo delle caratteristiche quantitative



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con compiti di supporto al management
- ◆ Responsabili della Qualità, specialisti e dirigenti di area
- ◆ Responsabili per lo sviluppo ed il mantenimento di un sistema di gestione orientato ai processi



## Prezzo

**CHF 1'230.– per soci SAQ**  
**CHF 1'410.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Conoscere e valutare l'applicazione dei metodi dell'esaminazione della Qualità statistica
- ◆ Conoscere le basi del campionamento, la tecnica delle carte di controllo di Qualità e „SPC“ e la loro applicazione nella pratica



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ◆ Il modello della distribuzione normale
- ◆ Analisi dei processi
- ◆ Il campionamento delle caratteristiche quantitative secondo ISO 3951
- ◆ Carte di controllo di Qualità per delle caratteristiche quantitative

## Durata

3 giorni

# Esercizi di applicazione pratica e preparazione all'esame



## Prezzo

CHF 1'230.– per soci SAQ

CHF 1'410.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ♦ Capi reparto e capi gruppo con compiti di controllo Qualità
- ♦ Il campo di attività può estendersi dai controlli fino alla ricezione (campionamenti, valutazione dei fornitori), dal controllo della produzione fino alla sorveglianza dei mezzi di misura



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ♦ Proporre il proprio Know-how in relazione ad esempi ed applicazioni pratici
- ♦ Preparazione ottimale all'esame di certificazione SAQ



## Contenuto

**Durata**

- ♦ Elaborazione di esempi pratici.
- ♦ I temi trattati sono:
  - Pianificazione dell'esaminazione,
  - La scelta e l'applicazione di strumenti di esaminazione,
  - L'analisi dei processi,
  - L'applicazione di metodi statistici di controllo
- ♦ Preparazione all'esame di certificazione

3 giorni

# Assistente della Qualità



## Condizioni di ammissione

Per l'ammissione all'esame, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- ♦ Frequenza di tutti i moduli del corso di formazione
- ♦ Sono consigliate esperienze pratiche di base nel controllo della Qualità



## Modalità

L'esame è in forma scritta e tratta tutto il contenuto del corso di formazione Assistente della Qualità.

Durata: 4 ore



## Prezzo

**CHF 520.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Certificato

### ♦ Certificato SAQ

- Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «Assistente della Qualità»**
- Il certificato (SAQ ed EOQ) ha una validità di 10 anni a partire dalla data di emissione

### ♦ Certificato EOQ

- Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Quality Assistant»** (a pagamento)

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono sia l'evidenza dell'applicazione pratica sia l'evidenza di aver frequentato un corso di formazione (minimo 5 giorni).

# Auditore Interno



## Prezzo

**CHF 1'650.- per soci SAQ**  
**CHF 1'830.- per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori con funzioni di supporto al management, specialisti e responsabili di funzione che hanno l'incarico di svolgere audit



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni.

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Analizzare i processi interni e controllarli tramite gli audit mirati
- ◆ Applicare la tecnica di audit ed i relativi mezzi ausiliari
- ◆ Conoscere l'importanza degli aspetti psicologici
- ◆ Adottare azioni di miglioramento con valenza economica
- ◆ Comunicare i risultati degli audit in modo costruttivo



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Tipologie ed obiettivi degli audit
- ◆ Process Management
- ◆ Interpretazione della norma ISO 9001:2008
- ◆ Pianificazione e preparazione degli audit
- ◆ Redazione di checklists e questionari
- ◆ Esecuzione degli audit
- ◆ Aspetti psicologici degli audit interni
- ◆ Osservazioni e non conformità
- ◆ Informazione
- ◆ Riunioni durante gli audit e tecnica di esposizione delle domande
- ◆ Misure correttive, follow-up, controlling

3 giorni

### Consiglio:

La formazione è adatta come attività InHouse orientata ai Vostri bisogni specifici.

# Refresher Auditore Interno



## Partecipanti

- ♦ Auditori formati che vogliono aggiornarsi sulle tecniche di audit e sui mezzi ausiliari



## Prezzo

**CHF 780.– per soci SAQ**  
**CHF 870.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ♦ Conoscere le nuove atecniche di audit e gli strumenti da utilizzare
- ♦ Trattamento delle esigenze concrete poste dai partecipanti



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ♦ Nuovi sviluppi nella conduzione degli audit
- ♦ Audit di processo
- ♦ Audit / assessment: lo sviluppo ulteriore dei sistemi di gestione Qualità
- ♦ Misure di correzione efficaci
- ♦ Esigenze dei partecipanti

## Durata

1 giorno

# Introduzione all'autocontrollo



## Prezzo

**CHF 1'650.– per soci SAQ**

**CHF 1'830.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori che attraverso un mirato e sistematico autocontrollo si assumono delle responsabilità per i propri risultati lavorativi



## Metodica

L'applicazione di molteplici metodi e mezzi, orientati ed adattati alle esigenze dei partecipanti quali lavori individuali e di gruppo, esempi pratici, presentazioni, relazioni e discussioni

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Ottenere sicurezza nella lettura e nella comprensione di documenti di controllo (disegni, prove, ecc.)
- ◆ Un efficace e corretto utilizzo dei metodi di misurazione o controllo
- ◆ Comprendere le nozioni di base nell'autoresponsabilità e nella filosofia della Qualità



## Contenuto

- ◆ L'autoresponsabilità e la filosofia della qualità
- ◆ Lettura di disegni e di documentazione di controllo
- ◆ Fondamenti nel controllo della qualità
- ◆ Metodi di misura e di controllo
- ◆ Esercitazioni pratiche

## Durata

3 giorni

# Controllore della Qualità



## Partecipanti

Tecnici, maestri, persone competenti a livello operativo negli ambiti produzione e servizi con compiti di controllo della Qualità, prodotti, processi e servizi di qualsiasi tipo

**Consiglio:** Dopo aver frequentato il primo modulo si può frequentare il corso di formazione „Assistente della Qualità“ (vedi pag. 23).



## Prezzo

**CHF 2'460.– per soci SAQ**

**CHF 2'820.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo

Escl. costi di esame

I prezzi per la partecipazione ai singoli moduli sono citati nelle pagine seguenti.

Modulo 1:  
Fondamenti della  
gestione Qualità  
Durata: 3 giorni

Modulo 2:  
Pianificazione dei costi/  
Interpretazione dei risultati  
Durata: 3 giorni

## Utilità

I partecipanti...

- ◆ comprendono la filosofia della Qualità
- ◆ conoscono le basi di un management orientato alla Qualità ed ai processi
- ◆ considerano le condizioni per la pianificazione della Qualità e del controllo
- ◆ valutano e rappresentano graficamente i metodi di controllo più importanti ed i relativi risultati
- ◆ applicano gli strumenti di statistica essenziali



## Esame di certificazione

- ◆ Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «Esaminatore della Qualità»**
- ◆ Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Quality Operator»** (a pagamento)

# Fondamenti della gestione Qualità



## Prezzo

CHF 1'230.- per soci SAQ

CHF 1'410.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Tecnici, maestri, persone competenti a livello operativo negli ambiti produzione e servizi con compiti di controllo Qualità, prodotti, processi e servizi di qualsiasi tipo



## Metodica

Il corso è caratterizzato da una serie di metodi orientati ai partecipanti quali lavori singoli e di gruppo, esempi pratici, presentazioni, relazioni e discussioni.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Conoscere i collegamenti e gli effetti di un Sistema di Gestione Qualità
- ◆ Ottenere una panoramica sulla norma ISO 9001:2008
- ◆ Comprendere l'utilizzo degli strumenti di misurazione ed i metodi di controllo.



## Contenuto

**Durata**

- ◆ I gruppi d'interesse di un'azienda e le loro esigenze
- ◆ Lo sviluppo della Gestione Qualità
- ◆ I fondamenti del controllo Qualità
- ◆ Introduzione al Process Management
- ◆ Le peculiarità della ISO 9001:2008 - Gli aspetti per i controllori della Qualità
- ◆ I metodi ed i mezzi ausiliari per la gestione delle non conformità
- ◆ Strumenti di misurazione e di controllo

3 giorni

# Pianificazione dei costi / Interpretazione dei risultati



## Partecipanti

- Tecnici, maestri, persone competenti a livello operativo negli ambiti produzione e servizi con compiti di controllo della Qualità, prodotti, processi e servizi di qualsiasi tipo



## Prezzo

**CHF 1'230.– per soci SAQ**  
**CHF 1'410.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- Comprendere i collegamenti tra la pianificazione ed il controllo della Qualità
- Eseguire la pianificazione dei controlli
- Effettuare e presentare i metodi di rilevazione, del consolidamento, della valutazione e dell'interpretazione dei dati e dei risultati dei controlli
- Scegliere correttamente i campionamenti, eseguire i campionamenti rappresentativi ed interpretare correttamente i risultati dei controlli
- Scegliere correttamente le carte di controllo e comprendere il loro utilizzo
- Conoscere la distribuzione normale di Gauss e calcolare i parametri



## Metodica

Il corso è caratterizzato da una serie di metodi orientati ai partecipanti quali lavori singoli e di gruppo, esempi pratici, presentazioni, relazioni e discussioni.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- Pianificazione dei controlli
- Documentazione e valutazione dei dati di controllo
- Campionamento in base agli attributi qualitativi secondo DIN ISO 2859-1
- Carte di controllo per gli attributi qualitativi
- La distribuzione normale
- Campionamento in base agli attributi quantitativi secondo DIN ISO 3951
- Carte di controllo di Qualità per gli attributi quantitativi

## Durata

3 giorni

# Controllore della Qualità



## Prezzo

**CHF 490.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Condizioni di ammissione

Per l'ammissione all'esame, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- ♦ Frequenza di ambedue i moduli del corso di formazione
- ♦ Sono consigliate esperienze pratiche di base nel campo del controllo Qualità



## Modalità

L'esame è in forma scritta e tratta tutto il contenuto del corso di formazione „Controllore della Qualità“.

Durata: 3 ore



## Certificato

### ♦ Certificato SAQ

- Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «Controllore della Qualità»**
- Il certificato (SAQ ed EOQ) ha una validità di 10 anni a partire dalla data di emissione

### ♦ Certificato EOQ

- Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Quality Operator»** (a pagamento)

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono sia l'evidenza dell'applicazione pratica sia l'evidenza di aver frequentato un corso di formazione (minimo 5 giorni).

# Process Manager



## Partecipanti

- ◆ Responsabili di area che hanno la funzione di Process Manager
- ◆ Le premesse raccomandate per la partecipazione sono l'esperienza nella conduzione e nelle conoscenze-base nell'economia aziendale



## Prezzo

CHF 1'980.– per soci SAQ  
CHF 2'370.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Comprendere i principi delle imprese e delle organizzazioni orientate ai processi, oltre alle conseguenze sulla loro cultura
- ◆ Pianificare, strutturare e configurare i processi di un'organizzazione
- ◆ Riconoscere i ruoli di Process Manager come strumento per mettere in atto le strategie dell'impresa
- ◆ Utilizzare il Process Management come strumento per l'implementazione delle strategie aziendali
- ◆ Rafforzare l'orientamento al cliente nell'impresa/organizzazione tramite il Process Management
- ◆ Conoscere gli strumenti chiave del Process Management relativi al miglioramento continuo



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ◆ Le basi e le definizioni del Process Management
- ◆ Livelli di sviluppo del Process Management
- ◆ Integrazione organizzativa del Process Management
- ◆ Rappresentazione ed architettura dei processi
- ◆ Orientamento dei processi (strategia & cliente)
- ◆ Fattori di successo critici, misure di grandezza e traguardi
- ◆ Basi della Balanced Scorecard
- ◆ Miglioramento continuo dei processi
- ◆ Change Management

➤ **Esame di certificazione**

## Durata

3 giorni

2 ore

# Process Manager



## Prezzo

**CHF 350.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Condizioni di ammissione

- ♦ Conseguimento di una formazione tecnica e/o in economia aziendale con relativo aggiornamento
- ♦ Due anni di esperienza pratica in ruoli di conduzione in linea o in staff
- ♦ Frequenza del corso „Process Manager“



## Modalità

L'esame viene eseguito in forma scritta.

Durata: 2 ore



## Certificato

- ♦ **Certificato SAQ**
  - Al superamento dell'esame, viene emesso il **certificato SAQ «Process Manager»**
  - Il certificato (SAQ e EOQ) ha una validità di 3 anni a partire dalla data di emissione
- ♦ **Certificato EOQ**
  - Senza ulteriori requisiti, coloro che posseggono il certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Process Manager»** (a pagamento)

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono l'esercizio professionale nel campo e la dimostrazione della partecipazione ad un corso di aggiornamento di almeno 3 giorni.

SEMINARIO

# Modello organizzativo D. Lgs 231/01



**Partecipanti**



**Prezzo**

CHF 290.- per soci SAQ e non soci

Incluso certificato SAQ



**Utilità**



**Metodica**



**Contenuto**

**Durata**

1 giorno

IN VIA DI ALLESTIMENTO



# Gestione della soddisfazione dei clienti



## Prezzo

CHF 1'560.– per soci SAQ  
CHF 1'840.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Collaboratori di tutte le organizzazioni che vogliono rilevare e migliorare sistematicamente la soddisfazione dei clienti



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Conoscere il significato di un buon rapporto con i clienti
- ◆ Curare i fattori decisivi per il legame con il cliente
- ◆ Comprendere gli esempi e le applicazioni di sistemi di contatto con il cliente di successo
- ◆ Mettere in pratica i diversi metodi sperimentati per la rilevazione e la misurazione della soddisfazione dei clienti con la relativa valutazione dei risultati



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Significato del rapporto con i clienti
- ◆ Aspetti importanti del legame con i clienti
- ◆ Sviluppo ed implementazione di strategie orientate ai clienti
- ◆ Metodi per la misurazione della soddisfazione dei clienti
- ◆ Analisi dei questionari relativi alla soddisfazione dei clienti
- ◆ Esercitazione e case study
- ◆ Esempi di diverse organizzazioni e settori

3 giorni

### Consiglio:

La formazione è adatta come attività InHouse orientata ai Vostri bisogni specifici.

# Indagine sui collaboratori



## Partecipanti

- ◆ Professionisti e Manager (Gestione delle Risorse Umane, Qualità), che sono direttamente coinvolti ed orientati ai risultati con il raggiungimento della soddisfazione dei collaboratori



## Prezzo

**CHF 780.– per soci SAQ**  
**CHF 870.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ◆ Aumento della soddisfazione dei collaboratori attraverso lo sviluppo aziendale ed i risultati dell'indagine sui collaboratori
- ◆ L'indagine dei collaboratori può essere pianificata ed attuata secondo le necessità
- ◆ Metodi e strumenti adeguati sono ben noti e possono essere applicati in modo specifico ed efficiente



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ◆ Ciclo di successo per un' indagine sui collaboratori
- ◆ Conoscere e scegliere i metodi d'indagine
- ◆ Creazione e progettazione di un questionario
- ◆ Possibilità di presentazione dei risultati
- ◆ Attuazione delle misure orientate agli obiettivi e loro misurazione
- ◆ Valutazione del successo nell'attuazione delle misure di controllo

## Durata

1 giorno

# Sviluppo dell'organizzazione



## Prezzo

CHF 1'960.– per soci SAQ  
CHF 2'250.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Persone che affiancano gruppi, team e organizzazioni nei processi di cambiamento



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni. Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Imparare ad animare e stimolare un processo di sviluppo dell'organizzazione
- ◆ Conoscere le condizioni, le fasi e gli elementi metodici da introdurre adeguatamente al sistema
- ◆ Essere in grado di guidare strutture, sistemi e persone al raggiungimento di obiettivi preposti
- ◆ Acquisire l'esperienza nello sviluppo dell'organizzazione



## Contenuto

**Durata**

- ◆ I principi del cambiamento
- ◆ Gli obiettivi dei processi dello sviluppo delle organizzazioni
- ◆ L'essere umano come fattore decisivo al successo
- ◆ Tipi di organizzazioni
- ◆ Il processo di sviluppo dell'organizzazione concreto (esempi pratici)
- ◆ Chiarimento del contesto:
  - Comprensione del sistema
  - Creazione di ipotesi
  - Individuazione degli obiettivi
  - Sviluppo degli elementi di conduzione
- ◆ Realizzazione e comunicazione

4 giorni

### Consiglio:

La formazione è adatta come attività InHouse orientata ai Vostri bisogni specifici.

# Pianificazione aziendale e Balanced Scorecard



## Partecipanti

- ♦ Quality Manager e dirigenti che vogliono costituire, mantenere e sviluppare un sistema di gestione degli indicatori integrato
- ♦ Responsabili per l'integrazione del sistema di management con il controllo di gestione



## Prezzo

CHF 1'560.- per soci SAQ  
CHF 1'840.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ♦ Conoscere la metodica per la pianificazione strategica e l'implementazione nella conduzione operativa
- ♦ Conoscere le premesse per l'utilizzo della BSC con successo
- ♦ Poter preparare una strategia ed un sistema BSC, comunicarli ai collaboratori ed integrarli nei processi di management
- ♦ Avere l'opportunità di simulare il ruolo di un membro della direzione e di preparare, sotto la moderazione di un coach esperto, una BSC per un'organizzazione „virtuale“
- ♦ Verificare la propria strategia aziendale in base all'attualizzazione della BSC



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni. Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

**Durata**

- ♦ Basi della pianificazione aziendale
- ♦ Il processo di pianificazione strategica
- ♦ Organizzazione di progetto e condizioni per l'introduzione della BSC
- ♦ Metodica e organizzazione dell'introduzione della BSC
- ♦ Identificazione di obiettivi strategici
- ♦ Introduzione di grandezze di misura e del sistema di controllo degli obiettivi
- ♦ Conduzione dell'applicazione degli obiettivi correnti
- ♦ Comunicazione con la BSC
- ♦ Trattamento di esempi pratici

1 giorno

### Consiglio:

La formazione è adatta come attività InHouse orientata ai Vostri bisogni specifici.

# Introduzione alla Business Excellence



## Prezzo

**CHF 750.- per soci SAQ**

**CHF 860.- per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Direttori che desiderano sviluppare la propria impresa con l'orientamento ai clienti e la gestione aziendale efficace
- ◆ Responsabili per l'attivazione, la conduzione e la sorveglianza di progetti di miglioramento
- ◆ Collaboratori di tutti i livelli che vogliono introdursi in modo pratico al tema Business Excellence



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni

Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Conoscere i potenziali che emergono durante l'introduzione del modello Business Excellence
- ◆ Ricepire come si può integrare gradualmente la Business Excellence nella propria azienda
- ◆ Conoscere e padroneggiare i fattori di successo del Business Excellence
- ◆ Intraprendere i passi graduali attraverso il programma di riconoscimento EFQM



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Obiettivo e basi del Business Excellence
- ◆ L'Excellence come strumento di conduzione
- ◆ Il modello EFQM per l'Excellence
- ◆ I passi graduali verso il Business Excellence attraverso il programma EFQM
- ◆ Fattori di successo durante l'introduzione

1 giorno

# Business Excellence Assessor



## Partecipanti

- ◆ Manager, collaboratori con funzioni di sviluppo dell'organizzazione, supervisori della Qualità, esperti per l'introduzione all'Excellence



## Utilità

La formazione tratta le seguenti tematiche:

- ◆ Il modello EFQM per l'Excellence
- ◆ I metodi per l'autovalutazione
- ◆ Il metodo di valutazione RADAR
- ◆ Punti forti ed aree di miglioramento
- ◆ I requisiti ed i modi di procedere per l'applicazione ad un European Quality Award
- ◆ I livelli del programma di riconoscimento EFQM ed il premio Svizzero per la Qualità ESPRIX



## Prezzo

**CHF 2'680.– per soci SAQ**

**CHF 2'980.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Metodica

Vengono applicati diversi metodi e supporti audiovisivi orientati al partecipante e adeguati al contenuto, come:

- ◆ Lavori di gruppo
- ◆ Presentazioni
- ◆ Relazioni
- ◆ Colloqui e discussioni

I partecipanti ricevono, per la preparazione al seminario, un modello EFQM che si basa su di un questionario, con l'aiuto del quale devono sottoporre la propria azienda ad una valutazione preliminare.

Tra il primo ed il secondo giorno del seminario, i partecipanti fanno una valutazione in base allo studio di un caso EFQM.

Tra il secondo ed il terzo giorno del seminario, i partecipanti elaborano un'auto-rappresentazione preliminare della propria azienda ed eseguono un'autovalutazione (per gli aspetti prescelti).

La documentazione originale EFQM è componente della documentazione del seminario e viene trattata in modo intensivo.



## Contenuto

**Durata**

- ◆ I contenuti e gli aspetti del modello europeo per l'Excellence
- ◆ I concetti di base dell'Excellence
- ◆ I requisiti delle varie applicazioni (EQA, ESPRIX, Recognition for Excellence)
- ◆ Il processo di valutazione RADAR
- ◆ Punti forti ed aree di miglioramento
- ◆ Ritrovo del consenso
- ◆ Pianificazione della visita on-site
- ◆ Ruoli e compiti dei diversi membri del Team nel processo di Assessment
- ◆ Rapporto dell'Assessment
- ◆ Pianificazione e realizzazione di un'autovalutazione
- ◆ Trattamento „case studies“

3x1 giorno

### Diploma e certificato

I partecipanti che hanno partecipato a tutti i giorni del seminario, che hanno assistito ai lavori di gruppo e che hanno risolto e consegnato i compiti pratici, ricevono il **diploma SAQ-Qualicon «Assessor secondo il modello per l'Excellence dell'EFQM»**.

Congiuntamente alla prova di aver svolto un assessment, il diploma è condizione per ricevere il certificato SAQ «Business Excellence Assessor» ed il certificato EOQ «TQM-Assessor» (su richiesta). Ambedue i certificati hanno una validità di 3 anni a partire dalla data di emissione.

### Mantenimento del certificato

Prova dell'effettuazione di almeno 2 assessments (di 3 giorni l'uno) e frequenza del corso Refresher.

# Risk Manager



## Prezzo

CHF 1'650.- per soci SAQ

CHF 1'830.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Incaricati per il rischio, membri della direzione, proprietari di piccole e medie imprese, direttori di divisioni, gestori Qualità/Ambiente, padroni dei processi



## Metodica

Vengono applicati diversi metodi e media orientati ai partecipanti ed adeguati al contenuto, quali:

- ◆ Lavori di gruppo
- ◆ Presentazioni
- ◆ Relazioni
- ◆ Colloqui e discussioni

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Imparare a conoscere le basi ed i metodi per la gestione dei rischi
- ◆ Preparare, moderare e documentare in modo professionale le analisi dei rischi della propria azienda
- ◆ Integrare le varie metodologie nei processi aziendali



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Basi della gestione dei rischi
- ◆ Elenchi dei pericoli
- ◆ Valutazione del rischio
- ◆ Metodi dell'analisi dei rischi
- ◆ Obiettivi di protezione, accettazione dei rischi
- ◆ Processo „Gestione dei rischi“
- ◆ Integrazione del Risk Management nelle attività aziendali
- ◆ Il Risk Management ed i processi aziendali
- ◆ Elaborazione di un'analisi completa in gruppo
- ◆ Riferimenti ad ulteriori metodi di analisi
- ◆ Esempi di casi

3 giorni

- ◆ **Esame di certificazione** (vedi pagina successiva)

3 ore

# Risk Manager



## Condizioni di ammissione

Per l'ammissione all'esame, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- ♦ Una formazione di base con un diploma riconosciuto
- ♦ Almeno 4 anni di esperienza pratica nella propria professione dopo aver terminato gli studi
- ♦ Partecipazione al corso „Risk Manager“
- ♦ Aver condotto un'analisi dei rischi nella propria azienda ed aver inviato i risultati prima dell'esame



## Certificato

- ♦ **Certificato SAQ**
  - Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «Risk Manager»**
  - Il certificato ha una validità di 5 anni a partire dalla data di emissione

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono l'evidenza dell'applicazione pratica e la frequenza ad un corso di aggiornamento (minimo 5 giorni).



## Prezzo

**CHF 590.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Modalità

L'esame viene eseguito in forma scritta. Include l'intero contenuto del seminario. La discussione dell'analisi dei rischi nella propria azienda è parte dell'esame.

Durata: 3 ore

# Risk Manager della Salute

## Prezzo

CHF 4'550.– per soci SAQ  
CHF 5'050.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo

## Partecipanti

- ♦ Quadri e personale specializzato in ambito sanitario (medici, farmacisti, droghisti, personale di cura, laboranti, tecnici medici e amministrazione) che si interessano della sicurezza dei pazienti, della gestione del rischio e della Qualità

## Metodica

L'applicazione di molteplici metodi e mezzi, orientati e adattati alle esigenze dei partecipanti:

- ♦ Esempi pratici
- ♦ Dibattiti
- ♦ Lavori di gruppo
- ♦ Presentazioni
- ♦ Consegna di letteratura del settore e norme

Il corso si concluderà con un lavoro pratico ed un esame teorico.

**Attestato di frequenza dettagliato**

## Utilità

- ♦ Alla fine del corso il partecipante è in grado di destreggiarsi nell'ambito del Risk Management della salute in modo metodico e strutturato
- ♦ La valutazione del rischio in organizzazioni e processi nell'ambito della salute possono essere preparati, seguiti e documentati
- ♦ L'acquisizione di una visione d'insieme sulla varietà di metodi ed applicazioni della valutazione del rischio
- ♦ L'utilizzo delle informazioni sui pazienti e relativa documentazione
- ♦ Un Risk Management System può essere introdotto, promosso dalla necessità, mantenuto e costantemente migliorato
- ♦ Le esigenze e gli esempi di soluzione del management di emergenza, crisi e continuità
- ♦ L'effetto della gestione del rischio in caso di danni, assicurazione ed i relativi premi

## Contenuto

**Durata**

Il corso dura 6 giorni ed è costituito da 2 livelli distinti:

6 giorni

### Livello 1

- ♦ Principi del Risk Management secondo la ONR 49000
- ♦ I settori di rischio più importanti nell'ambito della salute
- ♦ Esempio di caso: valutazione del rischio in un ospedale-campione (analisi scenario)
- ♦ Root Cause Analysis
- ♦ Analisi della minaccia nei processi di terapia
- ♦ Critical Incident Reporting System (CIRS)
- ♦ Statistica dei danni ed assicurazione
- ♦ Responsabilità legale (complicazioni ed errori di terapia)
- ♦ Informazioni e chiarimenti al paziente

SEMINARIO

# **Salute e Sicurezza dei collaboratori**

*I princìpi OHSAS 18001:2007*



**Condizioni di ammissione**



**Prezzo**



**Modalità**



**Certificato**

**IN VIA DI ALLESTIMENTO**

# Sistema di Gestione e Sistema di controllo interno

## Prezzo

CHF 780.– per soci SAQ  
CHF 870.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo

## Partecipanti

- ◆ Direttori PMI
- ◆ Prozess manager
- ◆ Responsabili Sistemi di Gestione
- ◆ Risk manager
- ◆ Responsabili della qualità
- ◆ Revisori interni

## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi. L'apprendimento viene potenziato grazie ai diversi metodi interattivi ed è garantita l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda di appartenenza

**Attestato di frequenza dettagliato**

## Utilità

Il seminario contiene i seguenti temi:

- ◆ Conoscere il bisogno e l'utilità del Sistema di controllo interno
- ◆ Riconoscere il procedimento per l'utilizzo di specifiche competenze e attività correnti
- ◆ Rappresentare le sinergie con il Sistema di gestione orientato ai processi
- ◆ Conoscere i ruoli e le funzioni nella sorveglianza interna dell'azienda
- ◆ Dimostrare il potenziale d'applicazione per il Management System, responsabili in generale e Risk manager

## Contenuto

**Durata**

- ◆ Scopo, definizione dell'obiettivo e definizione del Sistema di controllo interno
- ◆ L'origine del Sistema di controllo interno e grado d'applicazione secondo i requisiti di legge
- ◆ Il Framework COSO in relazione ad altri modelli ed adattatori
- ◆ Le funzioni di controllo del Sistema di controllo interno
- ◆ La possibilità d'utilizzo delle sinergie nella vigilanza dell'azienda
- ◆ Metodi per controllare l'efficienza dei Processi in azienda
- ◆ Miglioramento del Processo quale importante elemento nel Sistema di controllo interno
- ◆ Esperienze pratiche di Progetti di Sistema di controllo interno e dei relativi possibili errori: funzioni necessarie e competenze, organizzazione ed impegno

1 giorno

SEMINARIO

# La sostenibilità della Gestione Ambientale

## L'integrazione ISO 14001:2004

**Partecipanti****Prezzo****Utilità****Metodica****Contenuto****Durata**

IN VIA DI ALLESTIMENTO



# CORSO DI FORMAZIONE - PANORAMICA

## *Manager di Sistemi ambientali*



### Prezzo

CHF 6'990.- per soci SAQ

CHF 8'360.- per non soci

Incl. documentazione, norma, pause caffè e pranzo.

Escl. tasse di esame e certificato SAQ.

In caso di iscrizione al corso di formazione intero, l'esame di certificazione SAQ è gratuito



### Partecipanti

- ♦ La formazione si rivolge a gestori Qualità, Ambiente e Sicurezza, agli incaricati allo sviluppo, al mantenimento ed all'auditing di sistemi di gestione ambientale e/o sistemi di gestione integrata



### Esame di certificazione

- ♦ Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «UM System Manager»**
- ♦ Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Environmental Systems Manager»** (a pagamento)

# Costituzione del Sistema



## Partecipanti

- ♦ La formazione si rivolge a gestori Qualità, Ambiente e Sicurezza; agli incaricati allo sviluppo, al mantenimento ed all'auditing di sistemi di gestione ambientale e/o sistemi di gestione integrata



## Prezzo

**CHF 1'940.– per soci SAQ**

**CHF 2'360.– per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ♦ Strutturare un progetto per il sistema di gestione ambientale
- ♦ Mettere in pratica le esigenze della norma ISO 14001:2004
- ♦ Raccogliere ed elaborare le informazioni ambientali specifiche di un'azienda
- ♦ Preparare una politica ambientale adeguata all'azienda



## Metodica

Vengono applicati diversi metodi e media orientati ai partecipanti ed adeguati al contenuto, quali:

- ♦ Lavori di gruppo
- ♦ Esempi di casi
- ♦ Presentazioni
- ♦ Relazioni
- ♦ Colloqui e discussioni

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

**Durata**

- |   |          |
|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Livello 1: Pianificazione di progetto ed analisi ambientale secondo il sistema di gestione ambientale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analisi delle utilità dei sistemi di gestione ambientale</li> <li>– Protezione dell'ambiente come compito del management</li> <li>– Gestione del progetto per l'introduzione con successo di un sistema di gestione ambientale</li> <li>– Relazioni tra i sistemi per la Qualità e Sicurezza</li> <li>– Gli elementi della norma ISO 14001:2004</li> <li>– Individuazione e valutazione degli aspetti ambientali (metodi qualitativi e quantitativi)</li> <li>– Risk Management e prevenzione degli incidenti</li> <li>– Metodi per l'identificazione degli aspetti ambientali e delle richieste legali</li> <li>– Sviluppo ed integrazione della politica ambientale aziendale</li> </ul> </li> </ul> | 2 giorni |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Livello 2: La strada verso il sistema di gestione ambientale integrale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizzazione del sistema di gestione ambientale all'interno di un'impresa</li> <li>– Formazione e sviluppo della coscienza</li> <li>– Comunicazione ambientale</li> <li>– Integrazione di un sistema di gestione ambientale (conduzione del ciclo)</li> <li>– Ecodesign</li> <li>– Basi per la misurazione dell'efficacia di sistemi di gestione ambientale (p.e. audit ambientali)</li> <li>– Elaborazione della costruzione del sistema con l'aiuto di esempi pratici</li> </ul> </li> </ul>  | 2 giorni |

# Fondamenti per l'ambiente

## Prezzo

CHF 1'690.- per soci SAQ  
CHF 1'980.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo

## Partecipanti

- ♦ La formazione si rivolge a gestori Qualità, Ambiente e Sicurezza, agli incaricati allo sviluppo, al mantenimento ed all'auditing di sistemi di gestione ambientale e/o sistemi di gestione integrata

## Metodica

Vengono applicati diversi metodi e media orientati ai partecipanti ed adeguati al contenuto, quali:

- ♦ Lavori di gruppo
- ♦ Esempi di casi
- ♦ Presentazioni
- ♦ Relazioni
- ♦ Colloqui e discussioni

**Attestato di frequenza dettagliato**

## Utilità

- ♦ Comprendere i fattori e le connessioni rilevanti per gli effetti ambientali significativi
- ♦ Riconoscere le relazioni e gli effetti derivanti da attività aziendali con impatto ambientale
- ♦ Conoscere le possibilità per evitare e ridurre le conseguenze ambientali anche in caso di emergenza

## Contenuto

**Durata**

Vengono evidenziati gli aspetti ambientali rilevanti più significativi, i metodi di risoluzione tecnici ed i requisiti legali in riferimento a:

- ♦ Energia
- ♦ Acqua di alimentazione e di scarico
- ♦ Aria
- ♦ Rumori, acustica
- ♦ Radiazioni
- ♦ Prodotti pericolosi per l'ambiente
- ♦ Gestione delle risorse
- ♦ Gestione dei rifiuti
- ♦ Protezione del suolo
- ♦ Facility Management

3 giorni

# Basi del diritto ambientale



## Partecipanti

- ♦ La formazione si rivolge a gestori Qualità, Ambiente e Sicurezza, agli incaricati allo sviluppo, al mantenimento ed all'auditing di sistemi di gestione ambientale e/o sistemi di gestione integrata



## Prezzo

**CHF 1'120.- per soci SAQ**  
**CHF 1'340.- per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ♦ Prendere dimestichezza con le basi dei regolamenti legali più importanti nella protezione ambientale che interessano le aziende
- ♦ Conoscere gli aspetti più importanti nell'applicazione del diritto ambientale a livello pratico



## Metodica

Vengono applicati diversi metodi e media orientati ai partecipanti ed adeguati al contenuto, quali:

- ♦ Lavori di gruppo
- ♦ Esempi di casi
- ♦ Presentazioni
- ♦ Relazioni
- ♦ Colloqui e discussioni

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ♦ Costituzione delle conoscenze di base per valutare le conseguenze di diritto ambientale e per introdurre le misure preventive nell'ambito della gestione ambientale secondo ISO 14001:2004
- ♦ Basi del diritto ambientale in Svizzera: Sistema di Gestione ambientale e diritto ambientale
- ♦ Acquisizione delle informazioni nel diritto ambientale
- ♦ Elaborazione di esempi pratici

## Durata

2 giorni

# Miglioramento delle prestazioni ambientali



## Prezzo

CHF 1'120.- per soci SAQ

CHF 1'340.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ♦ La formazione si rivolge a Gestori Qualità, Ambiente e Sicurezza, agli incaricati allo sviluppo, al mantenimento ed all'auditing di sistemi di gestione Ambientale e/o sistemi di gestione integrata



## Metodica

Vengono applicati diversi metodi e media orientati ai partecipanti ed adeguati al contenuto, quali:

- ♦ Lavori di gruppo
- ♦ Esempi di casi
- ♦ Presentazioni
- ♦ Relazioni
- ♦ Colloqui e discussioni

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ♦ Conoscere i punti forti e gli ambiti di applicazione di una protezione ambientale integrata (Cleaner Production) per aziende industriali e di servizi
- ♦ Riconoscere i punti fondamentali e l'applicazione metodica in un'azienda
- ♦ Valutare la propria azienda in un'analisi preliminare



## Contenuto

**Durata**

- ♦ Introduzione: nuove strategie della gestione ambientale aziendale
- ♦ Il Quicksan con la Eco-Inspector-Software
- ♦ Il Cleaner Production Assessment
- ♦ Studi di esempi pratici ed esempi di utilizzo in diversi settori; esperienze di aziende
- ♦ La Cleaner Production come strumento per l'implementazione del sistema di gestione ambientale
- ♦ Best Available Technologies e la loro applicazione in diverse industrie
- ♦ Bilanci ambientali come strumenti di decisione

2 giorni

# Ripetizione ed esame orale



## Partecipanti

- ♦ La formazione si rivolge a gestori Qualità, Ambiente e Sicurezza, agli incaricati allo sviluppo, al mantenimento ed all'auditing di sistemi di gestione ambientale e/o sistemi di gestione integrata



## Prezzo

**CHF 1'120.- per soci SAQ**  
**CHF 1'340.- per non soci**

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Utilità

- ♦ È una preparazione ottimale per l'esame di certificazione SAQ



## Metodica

- ♦ Durante il primo giorno si svolge la preparazione all'esame
- ♦ Durante il secondo giorno, ogni partecipante presenta un tema nell'ambito della gestione ambientale

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Contenuto

- ♦ Ripetizione dei contenuti fondamentali dei moduli precedenti con approfondimento sull'utilizzo nella pratica
- ♦ Esame orale

**Durata**

2 giorni

# Manager di Sistemi ambientali



## Prezzo

**CHF 590.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Condizioni di ammissione

Per l'ammissione all'esame, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:

- ♦ Una formazione di base con il conseguimento di un diploma riconosciuto oppure uno studio
- ♦ Almeno 4 anni di esperienza pratica nella propria professione o 2 anni di esperienza lavorativa dopo aver terminato gli studi
- ♦ Partecipazione all'intero corso di formazione.  
Per esperti ambientali, la partecipazione ai moduli 2 e 3 non è obbligatoria



## Modalità

L'esame è in forma scritta e tratta tutto il contenuto del corso di formazione «Manager Ambientale».

Durata: 6 ore



## Certificato

- ♦ **Certificato SAQ**
  - Se si supera l'esame, viene emesso il certificato **SAQ «UM System Manager»**
  - Il certificato (SAQ ed EOQ) ha una validità di 5 anni a partire dalla data di emissione
- ♦ **Certificato EOQ**
  - Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Environmental Systems Manager»** (a pagamento)

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono sia l'evidenza dell'applicazione pratica sia l'evidenza di aver frequentato un corso di formazione (minimo 5 giorni).

SEMINARIO

# Refresher

## Manager di Sistemi ambientali



**Partecipanti**



**Prezzo**



**Utilità**



**Metodica**



**Contenuto**

**Durata**

IN VIA DI ALLESTIMENTO



# Auditore ambientale esterno

## Prezzo

CHF 1960.- per soci SAQ  
CHF 2250.- per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo

Escl. costi di esame

## Partecipanti

- ◆ Specialisti che effettuano audit ai fornitori o esterni, tramite i quali vengono ispezionate o certificate aziende
- ◆ Il corso di formazione è adatto per gli audit negli ambiti della Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro.

### Condizioni

La premessa per la partecipazione al corso di formazione è la conoscenza dei contenuti dei corsi di formazione „Quality System Manager“ o „Manager Ambientale“. Sono ammessi anche gli specialisti della Sicurezza sul Lavoro, igienisti o ingegneri della Sicurezza.

## Metodica

I partecipanti collaborano attivamente in tutti i temi. Durante il corso si alternano discussioni, lavori di gruppo e presentazioni.

Il successo dell'insegnamento viene rafforzato da tanti elementi interattivi e l'applicazione ai bisogni specifici dell'azienda viene assicurato. Lo scambio di esperienze viene promosso attivamente.

**Attestato di frequenza dettagliato**

## Utilità

- ◆ Pianificare ed effettuare audit efficienti in base alla norma ISO 19011
- ◆ Analizzare i processi ed effettuare controlli tramite audit mirati e determinare i potenziali di miglioramento
- ◆ Applicare le tecniche d'audit ed i relativi mezzi ausiliari
- ◆ Applicare gli aspetti psicologici in relazione alla pratica
- ◆ Sapere come comunicare in modo costruttivo i risultati degli audit

## Contenuto

**Durata**

- ◆ Tipi ed obiettivi degli audit
- ◆ Pianificazione e preparazione di audit
- ◆ Sviluppo di strumenti e checklists d'audit adatti
- ◆ Esecuzione di audit
- ◆ Valutazione ed interpretazione delle circostanze
- ◆ Redazione di rapporti
- ◆ Comunicazione ed attitudine di colloqui
- ◆ Colloqui d'audit e tecnica d'interrogazione
- ◆ Attivazione e sorveglianza di misure correttive
- ◆ Le questioni legali dell'auditore
- ◆ **Esame di certificazione** (vedi pagina successiva)

2x2 giorni

1,5 ore

# Auditore ambientale esterno



## Condizioni di ammissione

Per l'ammissione all'esame, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni

- ♦ Certificato UM System Manager (SAQ o equivalente)
- ♦ Frequenza del corso di formazione «Auditore Esterno»



## Prezzo

**CHF 590.– per soci SAQ e non soci**

Incluso certificato SAQ



## Modalità

L'esame è suddiviso in due parti e tratta l'intero contenuto del corso di formazione «Auditore Esterno».

1a parte: Esame scritto (durata 60 minuti)

2a parte: Esame orale (durata 30 minuti)

Durata: 1,5 ore



## Certificato

### Evidenza dell'applicazione pratica

Per il raggiungimento del certificato SAQ, l'auditore deve, oltre a superare l'esame, provare di aver effettuato almeno 4 audit di sistema in 20 giorni d'audit (incl. preparazione e conclusione).

#### ♦ Certificato SAQ

- Se si supera l'esame, viene emesso il **certificato SAQ «UM System Auditor»**
- Il certificato ha una validità di 3 anni a partire dalla data di emissione

#### ♦ Certificato EOQ

- Senza ulteriori requisiti, coloro che sono in possesso del certificato SAQ possono richiedere il **certificato EOQ «Environmental Systems Auditor»** (a pagamento)

### Mantenimento del certificato

Le condizioni per il rinnovo sono sia l'evidenza di 20 giorni di audit, sia l'evidenza di aver frequentato un corso di formazione nel campo dell'applicazione (minimo 3 giorni).

# Introduzione al Six Sigma



## Prezzo

CHF 1'120.– per soci SAQ

CHF 1'340.– per non soci

Incl. documentazione, pause caffè e pranzo



## Partecipanti

- ◆ Responsabili per il lancio, la gestione e la supervisione dei progetti Six Sigma
- ◆ I dipendenti di tutti i livelli, che cercano una crescita pratica orientata al tema Six Sigma



## Metodica

I partecipanti sono coinvolti attivamente durante la trattazione di tutti i temi, alternando relazioni, lavori di gruppo e presentazioni. Viene inoltre attivamente promosso lo scambio di esperienze.

**Attestato di frequenza dettagliato**



## Utilità

- ◆ Conoscere la filosofia del Six Sigma e il successo nella sua applicazione
- ◆ Programmare ed attuare progetti Six Sigma di successo
- ◆ Riconoscere i fattori di successo nel Six Sigma
- ◆ Espandere la conoscenza di base nella metodologia



## Contenuto

**Durata**

- ◆ Vantaggi nella metodologia Six Sigma
- ◆ Definizione di progetti
- ◆ Valutazioni di misura
- ◆ Analisi dei processi e delle deviazioni
- ◆ Monitoraggio degli standard di qualità
- ◆ Organizzazione Six Sigma

2 giorni

## SEMINARI INHOUSE E FORMAZIONI DEL QUADRO

***Fatti su misura e orientati alle necessità***

I corsi presentati possono essere effettuati presso le aziende con un numero minimo di partecipanti che vengono stabiliti secondo le varie tipologie e con programmazione personalizzata anche in „opzione serale“.

Possiamo progettare seminari e corsi secondo le Vostre richieste specifiche, anche su tematiche non citate nella presente panoramica.

Grazie all'intensa attività di consulenza con aziende appartenenti ai settori più disparati, abbiamo dimestichezza con le esigenze pratiche e gli sviluppi da adottare per affrontare il futuro. Il nostro team di consulenza si avvale del centro di competenze che aggrega specialisti di settore e partner interdisciplinari. A ciò si aggiunge l'esperienza dei nostri corsi e seminari pubblici, che adattiamo continuamente alle esigenze mutevoli. Questo ci permette di offrirVi delle soluzioni efficaci ed uniche nel loro genere.

**Vi assicuriamo:**

- alta coerenza con la pratica e l'evoluzione dei tempi
- adeguamento di metodi, mezzi ausiliari ed approcci orientati ai bisogni specifici
- integrazione di docenti e coach con esperienza specifica ai temi trattati
- know-how transfer tramite l'interazione di partecipanti e docenti

**Potete scegliere i seguenti temi di formazione:**

- Gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza sul Lavoro
- Sistemi di gestione integrati
- Process Management
- Pianificazione aziendale e Balanced Scorecard
- Risk Management (nello specifico Sistemi di controllo interni, in base alle varie esigenze di legge come C.O. art. 728, Svizzera / ex D.L. 231/01, Italia)
- Knowledge Management
- Introduzione alla Business Excellence
- Auditore (Qualità, Ambiente e Sicurezza)
- Formazione di assessor secondo i requisiti EFQM
- Sviluppo dell'organizzazione
- Gestione dei conflitti
- Tecniche di problem solving

I vari contenuti possono essere combinati e personalizzati in base alle proprie specifiche esigenze.

**Contattateci!**

Insieme chiariremo il contesto ed il bisogno, allestendo per Voi un'offerta concreta.

Il nostro obiettivo è di assisterVi al raggiungimento dei Vostri obiettivi, secondo il nostro approccio „Leading to Excellence“!

**Orari dei seminari e dei corsi**

Sessione diurna: dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30

Sessione serale: dalle 18.00 alle 21.30

CONSULENZA, COACHING, FORMAZIONE INHOUSE

## **QUALICON - il centro di competenze...**



**CONSULENZA, COACHING, INHOUSE**

### **Consulenza**

«Si è consigliati male se si lavora insieme a gente che non ti contraddice mai»  
(Ludwig Rosenberg)

### **Coaching**

«Un buon Coach ti aiuta a raggiungere da solo ciò che non saresti mai riuscito a raggiungere da solo»  
(Werner Finck)

### **Formazione InHouse**

«Chi è formato sa dove trovare ciò che non sa»  
(Georg Simmel)

# *Appunti*

APPUNTI PERSONALI





## ... per lo sviluppo sistematico dell'organizzazione



- ◆ Fondamentale Know-how ed esperienza pratica di oltre 30 anni
- ◆ Alta competenza in materia e sociale di tutti i consulenti
- ◆ Soluzioni personalizzate ai vostri bisogni, risorse e possibilità
- ◆ Implementazione adeguata alla pratica e orientata agli utilizzatori

### **Leading to Excellence** significa

- ◆ La vostra top performance è il nostro obiettivo principale
- ◆ Scopriamo le vostre risorse nascoste
- ◆ La Vostra esperienza ed i nostri strumenti creano il team perfetto
- ◆ Combiniamo professionalità e metodica ad un comportamento umano
- ◆ Il nostro "Know-how transfer" contribuisce al Vostro successo

## Un valore “certo”



SAQ (Swiss Association for Quality) è la rappresentante nazionale per la EFQM (European Foundation for Quality Management) ed EOQ (European Organisation for Quality).

SAQ è il centro accreditato per certificazioni personali di formazioni come specialisti di Qualità, Ambiente, Gestione Rischi, Sicurezza, Business Excellence Coach, Assessor ed Auditori.

I corsi di formazione con certificato nazionale (SAQ) ed europeo (EOQ) sono oramai uno standard per la Svizzera.

### Corsi di formazione e seminari

I partecipanti dei corsi possono concludere la formazione con un certificato SAQ ufficiale, purché adempiano alle condizioni di base e superino l'esame. Le condizioni per la partecipazione agli esami sono citate nelle singole schede descrittive degli esami di certificazione SAQ. Su richiesta può essere emesso il rispettivo certificato EOQ che è riconosciuto in tutta Europa.

Tutti i partecipanti a seminari e corsi ricevono un attestato di frequenza specifico da parte di QUALICON Consulenze SA.

### Suddivisione dei compiti tra SAQ e QUALICON Consulenze SA

SAQ come rappresentante della EOQ in Svizzera, insieme alle organizzazioni affiliate estere, stabilisce i requisiti ed è responsabile per l'esecuzione degli esami e l'emissione dei certificati SAQ ed EOQ.

QUALICON Consulenze SA è responsabile della preparazione e dell'effettuazione dei corsi per la regione italofona in stretta collaborazione con secondo i requisiti della EOQ.

QUALICON è il partner ottimale che dà un valore aggiunto internazionale.





## Il centro di competenze svizzero per la Qualità e la Business Excellence

SAQ Swiss Association for Quality, fondata nel 1965, è un'associazione con 2700 soci. Le divisioni di formazione di base e di aggiornamento sono state affidate alle aziende associate SAQ-Qualicon AG e ARIAQ SA.

L'associazione promuove, insieme alle aziende associate, la capacità di competizione dell'economia e l'amministrazione in tutte le tre regioni linguistiche della Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. SAQ è il partner competente per l'Excellence ed i sistemi di gestione integrata che si basa sulla gestione della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e del Rischio come anche su una conduzione aziendale basata sui principi etici. SAQ è rappresentata in tutta la Svizzera in undici sezioni regionali.

SAQ rappresenta gli interessi di EOQ (European Organisation for Quality) di Bruxelles, e dei loro partner strategici in Svizzera. Inoltre è la rappresentante nazionale della EFQM (European Foundation for Quality Management), di Bruxelles.

Ulteriormente, SAQ ha promosso ESPRIX, fondato nel 1997, premio svizzero per il Business Excellence.

### Riducete i Vostri costi di formazione, associateVi alla SAQ!

Un'appartenenza alla SAQ Vi offre delle condizioni speciali e qualitative sulle offerte di formazione di QUALICON Consulenze SA, SAQ-QUALICON AG e ARIAQ SA. Inoltre approfittate dei vantaggi economici in tutti gli eventi SAQ (conferenze e diversi eventi delle undici divisioni regionali e delle cinque sezioni).

Godete di vantaggi professionali tramite la continua informazione e consulenza. Inoltre, come socio SAQ, avete accesso ai servizi di EOQ e EFQM.

Nell'affiliazione è incluso anche l'abbonamento alla rivista specializzata „Management e Qualità“ (10 edizioni annuali).

Trovate informazioni dettagliate sull'associazione SAQ sul sito [www.saq.ch](http://www.saq.ch).

### Quota d'iscrizione

Il numero degli impiegati presso la Vostra azienda è decisivo per la determinazione della quota:

- ◆ fino a 10 impiegati CHF 250.–
- ◆ fino a 100 impiegati CHF 500.–
- ◆ fino a 500 impiegati CHF 750.–
- ◆ fino a 2000 impiegati CHF 1000.–
- ◆ oltre a 2000 impiegati CHF 1250.–

Potete richiedere ulteriori informazioni presso:

**SAQ**

**Swiss Association for Quality**

**Corso Elvezia 16**

**Casella postale 5130**

**CH-6901 Lugano (TI)**

**Tel. +41 (0)91 911 84 81**

**Fax +41 (0)91 923 46 36**

**[www.saq.ch](http://www.saq.ch)**

# Presenti in tutta la Svizzera

## Siamo rappresentati in tutte e tre le regioni linguistiche

I corsi di formazione in **lingua italiana** vengono offerti da QUALICON Consulenze SA nel Canton Ticino. Nella Svizzera tedesca, la SAQ-QUALICON AG offre servizi analoghi in lingua tedesca e nella Svizzera francese la ARIAQ SA in lingua francese.

## Centro di competenze QUALICON Consulenze SA

### QUALICON Consulenze SA

Centro Monda 4  
 Casella postale 320  
 CH-6528 **Camorino** (TI)  
 Tel. +41 (0)91 857 81 33  
 Fax +41 (0)91 857 81 34  
 info@qualiconsulenze.ch  
 www.qualiconsulenze.ch

## Come raggiungere QUALICON Consulenze SA a Camorino



# Condizioni generali

## PER SEMINARI E CORSI DI FORMAZIONE

### Servizi di QUALICON Consulenze SA

QUALICON Consulenze SA fornisce la prestazione secondo dei capitolati predefiniti.

QUALICON Consulenze SA, per casi particolari e per motivi didattici, si riserva il diritto di modificare contenuti e attuazione, se ciò serve per raggiungere meglio l'obiettivo della formazione.

QUALICON Consulenze SA si riserva il diritto di adeguare le condizioni in qualsiasi momento. Fanno testo le condizioni in vigore al momento dell'iscrizione. E' possibile prendere visione dei termini e condizioni attuali al nostro sito: <http://www.qualiconconsulenze.ch>

### Iscrizione

Le iscrizioni devono essere effettuate per iscritto e verranno confermate per iscritto. Si terrà conto delle iscrizioni in base all'ordine di arrivo. Con la conferma dell'iscrizione si accettano le presenti "Condizioni generali".

### Annullamento dell'iscrizione

La rinuncia deve avvenire in forma scritta (lettera, fax).

Il recesso del cliente non comporta costi se la rinuncia arriva entro 20 giorni lavorativi prima dell'inizio della formazione.

Se la rinuncia viene presentata dopo 20 giorni lavorativi prima dell'inizio della formazione, verranno conteggiati degli oneri di recesso (espressi in percentuale sul prezzo della formazione):

- fino a 10 giorni lavorativi prima dell'inizio: 20%
- fino a 5 giorni lavorativi prima dell'inizio: 50%
- meno di 5 giorni lavorativi prima dell'inizio: 100%

### Cambiamento d'iscrizione

Cambiamenti di iscrizione devono essere effettuati per iscritto.

Per cambiamenti di iscrizione ricevuti dopo 11 giorni lavorativi prima del giorno d'inizio del seminario verrà fatturato un contributo di CHF 100.-.

### Cancellazione

L'effettiva realizzazione delle formazioni è soggetta ad un numero minimo di partecipanti. Se dovessimo annullare un evento vi perverrà relativa informazione al più tardi entro due settimane prima dell'inizio.

Non è previsto alcun diritto ad un' indennità a titolo di risarcimento.

(Nel caso di cancellazione da parte di QUALICON Consulenze SA la quota di partecipazione già versata vi verrà restituita per intero oppure tenuta in abbuono per ulteriori iscrizioni in pieno accordo con il cliente).

### Ritiro

Se il partecipante non frequenta parzialmente o totalmente la formazione programmata, non ha diritto a nessun rimborso.

### Partecipante in sostituzione

Le condizioni di ritiro sono nulle se viene designato un partecipante in sostituzione. I requisiti previsti per ogni corso devono essere rispettati anche dal partecipante in sostituzione.

### Inadempimento

Se in seguito a cause di forza maggiore (p.e. incidente o malattia di un formatore) non sarà più possibile tenere il corso di formazione, la QUALICON Consulenze SA offrirà ai suoi clienti una data alternativa.

Se non verrà raggiunto un accordo riguardo alla data alternativa il cliente è libero di recedere dal contratto.

### Diritti d'autore e copyright

L'utilizzo di tutti i documenti e le informazioni rese disponibili durante la formazione è solo personale.

L'utilizzo pubblico dei documenti e dei case-studies deve essere esplicitamente autorizzato per iscritto da QUALICON Consulenze SA.

La proprietà intellettuale è in esclusiva di QUALICON Consulenze SA.

### Condizioni di pagamento

Le prestazioni di formazione devono essere pagate prima dell'inizio della formazione (di regola alla conferma dell'iscrizione secondo le condizioni prescritte in fattura).

La fatturazione avverrà in base ai prezzi pubblicati al momento dell'iscrizione.

### Nota sulla privacy

All'inizio del corso vi verrà consegnato un elenco con nomi, indirizzi e numeri telefonici di tutti i partecipanti della formazione in questione.

In linea con le disposizioni sulla privacy i vostri dati verranno da noi memorizzati esclusivamente per uso interno. I dati personali non verranno divulgati a terzi.

### Attestato di frequenza

Ad ogni partecipante verrà consegnato uno specifico attestato di frequenza a condizione che abbia frequentato almeno il 75% del seminario/modulo. E' possibile che nel caso di particolari formazioni vengano applicate condizioni specifiche riguardo al periodo di frequenza.

### Assicurazione

Per tutte le formazioni offerte dalla QUALICON Consulenze SA il singolo partecipante deve provvedere ad un'adeguata copertura assicurativa. QUALICON Consulenze SA non risponde per furti, perdita di oggetti o ulteriori eventi dannosi cagionati durante la frequenza della formazione prevista.

### Applicabilità

Le presenti CGC trovano applicazione per tutte le prestazioni di formazione pubbliche offerte da QUALICON Consulenze SA.

### Disposizioni finali

Il rapporto contrattuale è regolato esclusivamente dal diritto svizzero.

Il foro competente è Bellinzona.

Camorino, 1 dicembre 2010

## Sede nella regione italoфона

QUALICON Consulenze SA  
Centro Monda 4 / C.p. 320  
CH-6528 Camorino  
Tel. +41 (0)91 857 81 33  
Fax +41 (0)91 857 81 34  
E-mail: [info@qualiconsulenze.ch](mailto:info@qualiconsulenze.ch)  
Homepage: [www.qualiconsulenze.ch](http://www.qualiconsulenze.ch)

La piantina si trova sul sito internet.



## Sede nella Svizzera francese

ARIAQ SA  
Rue de Galilée 15  
CH-1400 Yverdon-les-Bains  
Tel. +41 (0)24 423 96 50  
Fax +41 (0)24 423 96 51  
E-mail: [info@ariaq.ch](mailto:info@ariaq.ch)  
Homepage: [www.ariaq.ch](http://www.ariaq.ch)

La piantina si trova sul sito internet.



## Sede nella Svizzera tedesca

SAQ-QUALICON AG  
Industrie Neuhof 21  
CH-3422 Kirchberg  
Tel. +41 (0)34 448 33 33  
Fax +41 (0)34 448 33 31  
E-mail: [info@saq-qualicon.ch](mailto:info@saq-qualicon.ch)  
Homepage: [www.saq-qualicon.ch](http://www.saq-qualicon.ch)

La piantina si trova sul sito internet.

