



Syllabus rev. 1.03

Modulo 1 – Concetti di base della Qualità

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 1, *Concetti e approcci di base per la gestione della qualità in una organizzazione*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 1 *Concetti e approcci di base per la gestione della qualità in una organizzazione* Questo modulo richiede che il candidato comprenda, conosca e sappia identificare, ad un livello generale, i concetti e gli approcci fondamentali alla gestione della qualità in una organizzazione sia relativamente alla loro evoluzione che all'attuale stato di sviluppo. In particolare dovrà conoscere le definizioni, i concetti, gli approcci (norme, modelli o prassi) attuali più importanti e diffusi nei principali settori delle attività economiche, sociali e politiche. Il candidato in particolare dovrà conoscere e identificare i modelli di gestione per la qualità che si riferiscono alla serie ISO 9000:2000 e ai modelli di gestione per l'eccellenza (Total Quality Management, Premi Nazionali ed Internazionali). Egli dovrà conoscere inoltre concetti e approcci degli altri sistemi di gestione affini a quello di gestione del sistema per qualità quali quelli per la sicurezza, l'ambiente, l'etica e/o i sistemi integrati e le principali normative di riferimento. Collegata all'area normativa, il candidato dovrà conoscere gli ambiti della certificazione e dell'accreditamento, e gli organismi che ne fanno parte sia a livello italiano che europeo, e, in tale contesto, dovrà saper distinguere ed integrare a livello concettuale la normativa volontaria e quella cogente.

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

Sezione	Tema	Argomento
	9000:2005. Gli otto principi della qualità	
		1.1.2.2 Comprendere gli otto principi della qualità come enunciati dalla UNI EN ISO 9000:2005
	1.1.3 Significato di valutazione, autovalutazione e assessment	1.1.3.1 Conoscere il significato dei termini valutazione, autovalutazione e assessment
	1.1.4 Elementi base di gestione aziendale	1.1.4.1 Conoscere le definizioni fondamentali relative ad una organizzazione (management, leadership, pianificazione, vision, mission, politica aziendale)
1.2 Sviluppo dei concetti e degli approcci	1.2.1 Lo sviluppo degli approcci dei sistemi di gestione qualità	1.2.1.1 Conoscere gli elementi che governano lo sviluppo degli approcci (domanda, offerta)
	1.2.2 Il controllo di prodotto della produzione industriale	1.2.2.1 Conoscere le caratteristiche del controllo qualità nella produzione industriale
		1.2.2.2 Conoscere i punti di forza e di debolezza del controllo qualità di prodotto
	1.2.3 La Quality Assurance	1.2.3.1 Conoscere i punti significativi di un approccio di Quality Assurance (garanzia di qualità)
	1.2.4 La famiglia delle norme UNI EN ISO 9000:2000	1.2.4.1 Conoscere lo scopo e i contenuti di massima delle tre norme ISO 9000:2000
	1.2.5 La qualità totale e i modelli per l'eccellenza	1.2.5.1 Conoscere gli elementi fondamentali di una gestione di una organizzazione orientata all'eccellenza
		1.2.5.2 Conoscere il modello per l'eccellenza dei premi europei ed italiani (EFQM, Premio Qualità)

Sezione		Tema	Argomento
			Italia)
1.3	Gli altri sistemi di gestione	1.3.1 I sistemi di gestione ambientale, sicurezza e della responsabilità sociale	1.3.1.1 Conoscere lo scopo di un sistema di gestione ambientale (UNI EN ISO 14001)
			1.3.1.2 Conoscere lo scopo di un sistema di gestione della sicurezza (OHSAS 18001)
			1.3.1.3 Conoscere lo scopo di un sistema di gestione della responsabilità sociale (SA 8000)
		1.3.2 I sistemi integrati	1.3.2.1 Comprendere il significato e il valore di un sistema integrato (qualità, sicurezza, ambiente, etica, business)
1.4	Normazione, certificazione, accreditamento	1.4.1 Il quadro normativo	1.4.1.1 Conoscere il significato del termine norma
			1.4.1.2 Conoscere la differenza tra norma volontaria e norma cogente
			1.4.1.3 Conoscere il quadro degli enti coinvolti nell'attività normativa
		1.4.2 La certificazione	1.4.2.1 Comprendere il significato del termine certificazione
			1.4.2.2 Comprendere il significato di certificazione di sistema
			1.4.2.3 Comprendere il significato di certificazione di prodotto
			1.4.2.4 Comprendere il significato di certificazione di persone
		1.4.3 L'accreditamento	1.4.3.1 Comprendere lo scopo generale dell'accreditamento

Sezione	Tema	Argomento
		1.4.3.2 Comprendere l'accreditamento dei laboratori e degli organismi

Modulo 2 – Norma UNI EN ISO 9001:2000/2008

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 2, *Norma UNI EN ISO 9001:2000/2008*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Il presente Syllabus va utilizzato insieme alla norma UNI EN ISO 9001:2000/2008 per le specificazioni di dettaglio non riportate.

Scopi del modulo

Modulo 2 *Norma UNI EN ISO 9001:2000/2008* In questo modulo si richiede che il candidato conosca e comprenda lo scopo della norma UNI EN ISO 9001:2000/2008 ed il campo di applicazione insieme a tutti i requisiti in essa riportati.

Sezione	Tema	Argomento
2.1 Generalità	2.1.1 Scopo e campo di applicazione	2.1.1.1 Comprendere lo scopo e il campo di applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2000/2008
	2.1.2 Termini e definizioni	2.1.2.1 Comprendere i termini: fornitore, organizzazione e cliente inseriti nella norma UNI EN ISO 9001:2000/2008
2.2 Sistema di gestione per la qualità	2.2.1 Requisiti generali	2.2.1.1 Comprendere i requisiti generali del Sistema di Gestione per la Qualità e sapere cosa deve fare l'organizzazione per soddisfarli
		2.2.1.2 Sapere che il sistema di gestione deve identificare i processi necessari e stabilirne sequenza ed interazioni
		2.2.1.3 Sapere cosa deve fare l'organizzazione quando affida all'esterno dei processi
	2.2.2 Documentazione	2.2.2.1 Saper riconoscere la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità
		2.2.2.2 Conoscere scopo e contenuti di un manuale della qualità

Sezione	Tema	Argomento
		2.2.2.3 Sapere quali sono gli elementi per la gestione della documentazione
		2.2.2.4 Saper individuare i documenti di registrazione e conoscere le modalità per la loro gestione
2.3	Responsabilità della direzione	2.3.1 Impegno e responsabilità della direzione
		2.3.1.1 Conoscere le evidenze che l'alta direzione deve fornire per dimostrare il suo impegno nello sviluppo e messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità
	2.3.2	Attenzione verso il cliente e politica per la qualità
		2.3.2.1 Conoscere lo scopo della politica per la qualità
		2.3.2.2 Comprendere la relazione tra politica della qualità e orientamento al cliente
	2.3.3	Obiettivi per la qualità e pianificazione
		2.3.3.1 Conoscere cosa si intende con obiettivi per la qualità misurabili e per pianificazione
	2.3.4	Responsabilità e autorità
		2.3.4.1 Conoscere cosa deve essere fatto relativamente alle responsabilità e autorità
	2.3.5	Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità
		2.3.5.1 Comprendere gli obiettivi del riesame del sistema
		2.3.5.2 Conoscere gli elementi di ingresso e di uscita del riesame del sistema
2.4	Gestione delle risorse	2.4.1 Le risorse umane
		2.4.1.1 Conoscere il concetto di competenza e a chi si applica
	2.4.2	Infrastrutture e ambiente di lavoro
		2.4.2.1 Conoscere i requisiti relativi alla gestione delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro

	Sezione	Tema	Argomento		
2.5	Realizzazione di prodotti e servizi	2.5.1	Pianificazione	2.5.1.1	Sapere cosa si intende per pianificazione della realizzazione del prodotto o del servizio
		2.5.2	Gestione delle offerte e dei contratti	2.5.2.1	Conoscere l'importanza del processo di definizione dei requisiti del prodotto o del servizio e relativa valutazione di fattibilità
		2.5.3	Progettazione	2.5.3.1	Conoscere le fasi e gli obiettivi del processo di progettazione
		2.5.4	Approvvigionamenti	2.5.4.1	Conoscere il concetto di valutazione e sorveglianza dei fornitori
				2.5.4.2	Conoscere il sistema di controllo degli acquisti
		2.5.5	Controllo della produzione e dei servizi erogati	2.5.5.1	Sapere quanto richiesto per svolgere le attività di produzione e di erogazione di servizi in modo controllato
				2.5.5.2	Comprendere il concetto di validazione di processi di produzione o di erogazione di servizi
		2.5.6	Gestione della strumentazione di misura	2.5.6.1	Conoscere i criteri per la scelta degli strumenti di misura
				2.5.6.2	Conoscere lo scopo della taratura
2.6		Misurazioni, analisi e miglioramento	2.6.1	Soddisfazione del cliente	2.6.1.1
	2.6.2		Verifiche ispettive interne	2.6.2.1	Conoscere lo scopo delle verifiche ispettive interne
	2.6.3		Monitoraggio dei processi e dei prodotti	2.6.3.1	Conoscere l'obiettivo del monitoraggio dei processi e del prodotto

Sezione	Tema	Argomento
	2.6.4 Gestione dei prodotti non conformi	2.6.4.1 Conoscere i metodi di trattamento dei prodotti non conformi
	2.6.5 Analisi dei dati e attività di miglioramento	2.6.5.1 Conoscere l'importanza di una corretta analisi dei dati ai fini di prendere decisioni basate su dati di fatto
		2.6.5.2 Conoscere il significato di azioni correttive, correzioni e azioni preventive
		2.6.5.3 Conoscere il significato di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità

Modulo 3 – Approccio per processi e documentazione di sistema

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 3, *Approccio per processi e documentazione di sistema*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 3 *Approccio per processi e documentazione di sistema* Questo modulo richiede che il candidato conosca e abbia compreso i concetti dell'approccio per processi e della documentazione di Sistema ad un livello generale. Il candidato dovrà disporre innanzitutto di una conoscenza della terminologia relativa ai processi e alla documentazione. Per quanto concerne i processi dovrà quindi saper distinguere le varie tipologie di processi, conoscere i metodi descrittivi dei processi e delle loro interazioni, e conoscere gli elementi che ne determinano il controllo e ne consentono il miglioramento. Per quanto concerne la documentazione il candidato dovrà dimostrare di averne compreso il valore; quindi di conoscere le caratteristiche dei principali documenti e di saper distinguere tra i vari tipi di documenti e di registrazioni esistenti in un Sistema di Gestione per la Qualità; infine si richiede che il candidato conosca i metodi di controllo sia dei documenti che delle registrazioni.

Sezione	Tema	Argomento
3.1 Approccio per processi	3.1.1 Definizioni e concetti di base secondo la Norma ISO 9000:2005	3.1.1.1 Comprendere il significato del termine "processo"
		3.1.1.2 Comprendere il significato del termine "cliente"
		3.1.1.3 Comprendere il significato del termine "fornitore"
		3.1.1.4 Comprendere il significato del termine "prodotto"
		3.1.1.5 Comprendere il significato del termine "capacità"
		3.1.1.6 Comprendere il significato del termine "hardware"
		3.1.1.7 Comprendere il significato del termine "software"

Sezione	Tema	Argomento
		3.1.1.8 Comprendere il significato del termine “servizio”
3.1.2	Gli elementi di base di un processo	3.1.2.1 Conoscere il concetto di Approccio per processi
		3.1.2.2 Conoscere il concetto di Approccio sistemico alla gestione (o Rete di processi)
		3.1.2.3 Conoscere il concetto di Interazione tra processi
		3.1.2.4 Conoscere il concetto di Clienti e fornitori interni
		3.1.2.5 Conoscere il concetto di Responsabile di processo (Process owner)
		3.1.2.6 Conoscere il concetto di Monitoraggio di processo e indicatori
		3.1.2.7 Conoscere il concetto di Elementi in ingresso di un processo
		3.1.2.8 Conoscere il concetto di Elementi in uscita di un processo
		3.1.2.9 Conoscere i vantaggi derivanti da un approccio per processi
3.1.3	Individuazione e descrizione dei processi	3.1.3.1 Conoscere i fattori che influenzano i processi
		3.1.3.2 Conoscere il significato di PDCA (Plan, Do, Check, Act)
		3.1.3.3 Conoscere gli elementi necessari a individuare gli obiettivi di un processo

Sezione	Tema	Argomento
		3.1.3.4 Conoscere il significato di pianificazione di un processo
		3.1.3.5 Conoscere il significato di monitoraggio di un processo
		3.1.3.6 Conoscere il significato di miglioramento del processo
3.1.4	Pianificazione, controllo e miglioramento dei processi	3.1.4.1 Saper distinguere le varie tipologie di processi
		3.1.4.2 Saper individuare i processi primari e i processi di supporto
		3.1.4.3 Conoscere i principali metodi utilizzati per rappresentare i processi
		3.1.4.4 Saper individuare elementi di ingresso di un processo reale
		3.1.4.5 Saper individuare elementi di uscita di un processo reale
		3.1.4.6 Saper individuare le risorse necessarie per l'esecuzione di un processo reale
		3.1.4.7 Saper individuare scopi o obiettivi di processi reali che includano requisiti e criteri di accettazione
		3.1.4.8 Saper individuare indicatori di efficacia di un processo reale
		3.1.4.9 Saper individuare indicatori di efficienza di un processo reale
3.2	Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità	3.2.1 Definizioni e concetti secondo la Norma ISO 9000:2005
		3.2.1.1 Comprendere il significato del termine "documento"
		3.2.1.2 Comprendere il significato del termine "registrazione"

Sezione	Tema	Argomento
		3.2.1.3 Comprendere il significato del termine “manuale della qualità”
		3.2.1.4 Comprendere il significato del termine “procedura”
		3.2.1.5 Comprendere il significato del termine “specifica”
		3.2.1.6 Comprendere il significato del termine “piano della qualità”
		3.2.1.7 Comprendere il significato del termine “politica per la qualità”
3.2.2	Concetti di base	3.2.2.1 Conoscere i vantaggi derivanti dal possesso e utilizzo di una documentazione appropriata
		3.2.2.2 Conoscere i tre tipi di benefici derivanti dalla conservazione delle registrazioni
		3.2.2.3 Conoscere i concetti di identificazione e stato di revisione dei documenti
		3.2.2.4 Conoscere il concetto di estensione della documentazione
		3.2.2.5 Conoscere il concetto di campo di applicazione di un documento
		3.2.2.6 Conoscere gli obiettivi dei singoli documenti di un Sistema di Gestione per la Qualità
3.2.3	Tipologie di documenti	3.2.3.1 Saper individuare i documenti descrittivi
		3.2.3.2 Saper individuare i documenti prescrittivi
		3.2.3.3 Saper individuare i documenti informativi

Sezione	Tema	Argomento
		3.2.3.4 Saper individuare i documenti di origine esterna
		3.2.3.5 Saper individuare i documenti che non fanno parte della struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione
		3.2.3.6 Saper individuare le registrazioni
3.2.4	Gestione della documentazione	3.2.4.1 Saper descrivere le fasi di cui si compone l'iter di emissione di un documento
		3.2.4.2 Conoscere le modalità di controllo di documenti cartacei
		3.2.4.3 Conoscere le modalità di controllo di documenti informatici
		3.2.4.4 Conoscere le modalità di controllo delle registrazioni

Modulo 4 – Miglioramento continuo e problem solving

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 4, *Miglioramento continuo e metodi, tecniche e strumenti del problem solving*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 4 *Miglioramento continuo e metodi, tecniche e strumenti del problem solving* Questo modulo richiede che il candidato conosca i principi e gli approcci del miglioramento continuo come prassi per una gestione aziendale orientata sia alla conformità (UNI EN ISO 9001:2000/2008) sia all'eccellenza, le caratteristiche del processo di miglioramento con particolare riferimento all'impegno della direzione e gli elementi di pianificazione per la sua attuazione. Inoltre dovrà conoscere e sapere distinguere i metodi, le tecniche e gli strumenti del problem solving. Conoscere gli elementi base e le applicazioni della statistica descrittiva e inferenziale (campionamento).

	Sezione	Tema		Argomento	
4.1	Miglioramento continuo	4.1.1	Concetti generali	4.1.1.1	Comprendere alcuni concetti introduttivi sul miglioramento continuo delle organizzazioni
				4.1.1.2	Sapere definizioni e approcci (Processo e PDCA ovvero Plan, Do, Check, Act)
				4.1.1.3	Sapere distinguere fra miglioramento continuo e innovazione
				4.1.1.4	Conoscere i principi di base del miglioramento continuo e problem solving
				4.1.1.5	Comprendere l'importanza dell'impegno della direzione nel miglioramento continuo dell'organizzazione
		4.1.2	Pianificazione del miglioramento	4.1.2.1	Sapere in che cosa consiste la pianificazione del miglioramento dell'organizzazione
4.2	Metodi, tecniche e	4.2.1	Metodo e approccio	4.2.1.1	Conoscere gli aspetti organizzativi del miglioramento continuo e del

Sezione	Tema	Argomento
strumenti del problem solving		problem solving
	4.2.1.2	Comprendere l'importanza della sensibilizzazione e dell'addestramento del personale
	4.2.1.3	Comprendere la centralità dell'azione di feedback nel processo di miglioramento continuo
	4.2.1.4	Conoscere e sapere distinguere le fasi dell'approccio classico del Problem Solving
4.2.2	Tecniche e strumenti	4.2.2.1 Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti per l'individuazione e l'analisi dei problemi (es. raccolta dati, tabelle, diagrammi e grafici, diagramma polare, brainstorming, diagramma di flusso, pareto, voto, istogramma, benchmarking)
	4.2.2.2	Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti per l'individuazione delle cause potenziali e reali dei problemi (es. diagramma di correlazione, diagramma di affinità e diagramma ad albero, stratificazione, diagramma a lisca di pesce, matrice multicriteri)
	4.2.2.3	Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti più importanti per la progettazione dell'intervento e la verifica della soluzione (diagramma di ganntt, 5W e 2H, diagrammi ad albero, matrici responsabilità, diagrammi di flusso. Raccolta dati.)
	4.2.2.4	Sapere elencare e distinguere gli strumenti e le tecniche per il miglioramento continuo dell'organizzazione

Sezione	Tema	Argomento
4.2.3	Concetti base di statistica	4.2.3.1 Comprendere il concetto di variabilità di un fenomeno
		4.2.3.2 Conoscere le funzioni della statistica nella descrizione di un fenomeno variabile
		4.2.3.3 Comprendere l'importanza e gli scopi della statistica campionaria
		4.2.3.4 Comprendere l'importanza della statistica come supporto alle decisioni
		4.2.3.5 Comprendere il concetto di probabilità
		4.2.3.6 Comprendere il concetto e le funzioni di una distribuzione statistica
		4.2.3.7 Conoscere le principali grandezze della statistica descrittiva
		4.2.3.8 Conoscere le principali grandezze della statistica campionaria
		4.2.3.9 Comprendere i vari livelli di applicazione (necessità) delle tecniche statistiche
		4.2.3.10 Conoscere i campi di applicazione più importanti delle tecniche statistiche in un'organizzazione

Modulo 5 – Processi di valutazione: ispezioni di prodotto, verifiche ispettive, autovalutazione

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 5, *Processi di valutazione*, e fornisce gli argomenti da conoscere per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 5 *Processi di valutazione: ispezioni di prodotto, verifiche ispettive, autovalutazione* Questo modulo richiede che il candidato abbia compreso lo scopo dei processi di valutazione sia ai fini dell'accertamento della conformità, sia ai fini del miglioramento.

In particolare il candidato dovrà conoscere la terminologia, i criteri ed i metodi principali per valutare la conformità dei prodotti; dovrà anche conoscere le definizioni, gli scopi ed gli aspetti principali delle verifiche ispettive del sistema di gestione per la qualità; dovrà infine conoscere le definizioni ed il ruolo dell'autovalutazione nel processo di miglioramento dei processi, dei prodotti e dell'organizzazione.

Sezione	Tema	Argomento
5.1 Ispezioni: concetti generali	5.1.1 Significato, scopi e tipologie	5.1.1.1 Conoscere la definizione e lo scopo delle ispezioni di prodotto.
		5.1.1.2 Conoscere gli elementi principali delle ispezioni: dalla definizione delle specifiche alla registrazione dei risultati.
		5.1.1.3 Conoscere le più comuni attività di ispezione durante la realizzazione del prodotto: dalla accettazione dei materiali alle spedizioni.
	5.1.2 Misure e strumenti	5.1.2.1 Comprendere la classificazione della gravità dei difetti per livello di serietà e per probabilità di accadimento.
		5.1.2.2 Comprendere l'importanza delle misure ai fini delle ispezioni.
		5.1.2.3 Comprendere la variabilità statistica delle misure e le sue principali cause.

Sezione	Tema	Argomento
		5.1.2.4 Comprendere le ragioni che richiedono la taratura degli strumenti.
		5.1.2.5 Conoscere le regole fondamentali per una corretta gestione degli strumenti
5.2	Verifiche ispettive	5.2.1.1 Comprendere il significato e gli scopi principali delle verifiche ispettive
	5.2.1 Significato e scopo delle verifiche ispettive	
	5.2.2 Tipi di verifica ispettiva	5.2.2.1 Comprendere la differenza tra verifica ispettiva ed ispezione
		5.2.2.2 Conoscere la differenza tra verifica ispettiva di parte prima, seconda e terza.
	5.2.3 Principali definizioni	5.2.3.1 Conoscere il significato dei termini:criteri della verifica ispettiva, evidenze della verifica ispettiva , risultanze della verifica ispettiva.
		5.2.3.2 Conoscere il significato dei termini: committente della verifica ispettiva, programma di verifica ispettiva.
		5.2.3.3 Conoscere il significato del termine “competenza”.
	5.2.4 Pianificazione e gestione delle verifiche ispettive	5.2.4.1 Conoscere i principi sui quali si basa l’attività di verifica ispettiva
		5.2.4.2 Conoscere i contenuti più importanti di una procedura per l’attuazione delle verifiche ispettive
		5.2.4.3 Comprendere lo scopo di un programma di verifiche ispettive.
		5.2.4.4 Conoscere gli strumenti principali di raccolta delle informazioni.
		5.2.4.5 Conoscere come valutare e controllare la validità delle informazioni raccolte.

Sezione	Tema	Argomento
		5.2.4.6 Comprendere gli obiettivi e le modalità della presentazione finale e del verbale della verifica ispettiva.
		5.2.4.7 Conoscere il significato dei termini: non conformità, raccomandazione, osservazione.
		5.2.4.8 Conoscere e sapere fornire esempi delle attività di correzione, azione correttiva e azione preventiva.
		5.2.4.9 Conoscere e sapere fornire esempi del diagramma causa-effetto
		5.2.4.10 Comprendere il significato di efficacia delle azioni correttive
		5.2.4.11 Comprendere le principali caratteristiche personali e le conoscenze raccomandate per un valutatore
		5.2.4.12 Comprendere le ragioni dell'importanza della comunicazione nella attuazione delle verifiche ispettive
		5.2.4.13 Conoscere le regole principali per un ascolto efficace.
		5.2.4.14 Conoscere il modo migliore di porre le domande durante le verifiche ispettive
5.3	Autovalutazione	5.3.1
		5.3.1.1
		5.3.1.2
	5.3.2	5.3.2.1
		5.3.2.2

Sezione	Tema	Argomento
		riferimento per il miglioramento.
		5.3.2.3 Conoscere gli elementi più significativi dei modelli di eccellenza.
		5.3.2.4 Comprendere e sapere come utilizzare i risultati dell'autovalutazione ai fini del miglioramento.

Modulo 6 – Soddisfazione del cliente

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 6, *Soddisfazione del cliente*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo.

Scopi del modulo

Modulo 6 *Soddisfazione del cliente* Questo modulo richiede che il candidato conosca e abbia compreso i concetti di soddisfazione del cliente, della necessità della valutazione di tale parametro e delle principali tecniche in uso per tale misurazione. Il candidato dovrà disporre innanzitutto di una conoscenza della terminologia relativa alla customer satisfaction. Per quanto concerne la valutazione egli dovrà conoscere i principali elementi per la pianificazione del processo di misura della Soddisfazione del cliente, i metodi di misurazione e di controllo dei risultati finalizzato al miglioramento.

Sezione	Tema	Argomento
6.1 Soddisfazione del cliente	6.1.1 Definizioni e generalità	6.1.1.1 Comprendere il significato del termine “cliente” e del termine “soddisfazione del cliente”, così come indicati nella norma ISO 9000:2005
		6.1.1.2 Conoscere il concetto di cliente esterno e interno; comprenderne la relazione con la soddisfazione del cliente
		6.1.1.3 Saper distinguere tra clienti diretti e indiretti
		6.1.1.4 Saper distinguere tra “potenziale di un cliente” e “cliente potenziale”
		6.1.1.5 Conoscere il concetto di requisito e i tipi di requisiti esistenti, così come vengono classificati nella Norma ISO 9001:2000/2008
		6.1.1.6 Conoscere il concetto di aspettative “latenti”
	6.1.2 Orientamento al cliente (esigenze ed aspettative del cliente)	6.1.2.1 Conoscere quali funzioni di un’organizzazione sono responsabili dell’orientamento al cliente (“Attenzione focalizzata al cliente” secondo la Norma ISO 9001:2000/2008)

Sezione	Tema	Argomento
		6.1.2.2 Saper mettere in relazione il concetto di rispetto dei requisiti con i concetti di insoddisfazione, indifferenza e soddisfazione
		6.1.2.3 Comprendere le differenze tra qualità attesa, qualità progettata, qualità erogata e qualità percepita
		6.1.2.4 Saper individuare le esigenze e le aspettative dei clienti nel mercato dei beni di largo consumo e/o dei servizi di uso continuativo
		6.1.2.5 Saper individuare le esigenze e le aspettative dei clienti nel mercato dei beni durevoli/beni di investimento
		6.1.2.6 Conoscere il concetto di qualità sorprendente (superamento delle aspettative o “delizia”)
		6.1.2.7 Comprendere il concetto di fidelizzazione
6.1.3	Studio del mercato	6.1.3.1 Conoscere le principali metodologie per l’individuazione dei clienti “target” (stratificazione o segmentazione del mercato) e delle loro esigenze o fattori di soddisfazione
		6.1.3.2 Conoscere il concetto di rappresentatività di un campione e di significatività statistica
		6.1.3.3 Conoscere le principali tecniche di analisi di mercato e della concorrenza
		6.1.3.4 Conoscere il concetto di benchmarking
6.1.4	Processi e strumenti di misura della Soddisfazione del cliente	6.1.4.1 Conoscere gli elementi di pianificazione del processo di misurazione della Soddisfazione del cliente

Sezione	Tema	Argomento
		6.1.4.2 Conoscere i principali metodi e strumenti per la misura diretta della Soddisfazione del cliente
		6.1.4.3 Conoscere i principali vantaggi e svantaggi della tecnica dei questionari e delle interviste
		6.1.4.4 Conoscere i criteri principali per la misurazione della Soddisfazione del cliente utilizzando i questionari
		6.1.4.5 Conoscere i principali metodi e strumenti per la misura indiretta della Soddisfazione del cliente
		6.1.4.6 Conoscere il concetto di penetrazione del mercato
		6.1.4.7 Conoscere il concetto di customer retention
		6.1.4.8 Comprendere il ruolo dei reclami e conoscere gli elementi essenziali della loro gestione
6.1.5	Soddisfazione del cliente nella Pubblica Amministrazione	6.1.5.1 Conoscere i contenuti essenziali delle Carte dei Servizi
		6.1.5.2 Conoscere quali sono i settori della Pubblica Amministrazione che devono predisporle e applicarle
		6.1.5.3 Conoscere quali sono i principali doveri della Pubblica Amministrazione relativamente alla Soddisfazione del cliente
6.1.6	Miglioramento della Soddisfazione del cliente	6.1.6.1 Comprendere la differenza tra miglioramento della Soddisfazione del cliente e miglioramento del processo di misurazione della Soddisfazione del cliente
		6.1.6.2 Comprendere la relazione tra Soddisfazione del cliente e miglioramento dei prodotti e dei processi

Sezione	Tema	Argomento
		6.1.6.3 Conoscere gli elementi di valutazione dell'efficacia dei metodi/strumenti di indagine