

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI GESTORE SISTEMA QUALITA' AZIENDALE**

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO:

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Inquadramento della professione
--	Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
--	Caratteristiche ed ambiti di applicazione dei sistemi di gestione della qualità
Analisi del sistema aziendale e del contesto	Analizzare il sistema aziendale in una logica di processo
Progettazione del sistema qualità	Definire l'architettura del sistema qualità
--	Principi di controllo statistico dei processi
--	Principi di gestione dei dati, nel rispetto della normativa sulla privacy
Gestione del sistema qualità	Gestire il sistema qualità
Gestione dei dati del sistema qualità e della reportistica	Gestire i dati del sistema qualità e della reportistica
--	Sicurezza sul luogo di lavoro

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:

Titoli di studio:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado.
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore, con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

Conoscenza linguistica:

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana, almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non dispone di attestazione di valore equivalente.

Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso o di dimostrazione dell'attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME: ¹

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientamento al ruolo - Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali 	<i>Inquadramento della professione</i>	12	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 	<i>Elementi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</i>	20	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
3.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemi di certificazione e organismi nazionali e internazionali di certificazione di sistema e di prodotto - Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di ISO 9000 	<i>Caratteristiche ed ambiti di applicazione dei sistemi di gestione della qualità</i>	30	Max 10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
4.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodi e tecniche di analisi dei processi - Principali processi produttivi aziendali - Tecniche di modellazione dei processi (diagrammi di flusso, diagramma del tempo, matrice delle responsabilità, diagramma ad albero, diagramma di Gantt, <i>Action Diagram Workflow</i>, etc.) - La gestione dei rischi nell'ambito del sistema qualità (risk based thinking) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizzare le caratteristiche organizzative, gestionali e tecnologiche dell'azienda, in termini di mappatura dei processi di lavoro e delle relative strutture - Individuare i processi dell'organizzazione, in termini di attività costitutive e potenziali punti critici - Individuare le variabili, interne ed 	<i>Analizzare il sistema aziendale in una logica di processo</i>	40	Max 15	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

¹ La colonna "Durata minima", indica il numero di ore complessive obbligatorie di attività didattica in aula/laboratorio, al netto dell'eventuale tirocinio curriculare.

La colonna "di cui in FaD" indica il numero massimo di ore realizzabili con tale modalità, con il vincolo della tracciabilità individuale delle attività svolte e nell'ambito del monte ore complessivo di cui alla colonna "Durata minima".

Infine nella colonna "Crediti formativi", sono indicate le condizioni ed i limiti di riconoscibilità del credito di frequenza della corrispondente Unità di risultati di apprendimento.

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	esterne, impattanti sui processi aziendali - Riconoscere i rischi potenziali (finanziari, di mercato, fornitori, immagine, etc.) - Identificare strategie e politiche per la gestione del sistema qualità, adeguati al raggiungimento di obiettivi e finalità strategiche dell'azienda - Applicare la normativa sulla privacy ed il trattamento dei dati personali (GDPR) - Operare con tecnologie digitali nel rispetto dei principi operativi di sicurezza dei dati e delle transazioni				
5.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodi e tecniche di progettazione e sviluppo di un sistema qualità - Ruoli e responsabilità dei differenti servizi dell'azienda, in materia di Controllo Qualità - La documentazione del sistema di qualità: manuali, procedure, istruzioni di lavoro - Principi di organizzazione del lavoro - Metodologie per la definizione delle procedure e delle modalità di monitoraggio della qualità e per il trattamento delle non conformità - Metodi e tecniche per la definizione delle procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente (interno ed esterno) - Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni formativi (funzionali al personale coinvolto nel sistema qualità) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire architettura logica e strutturale del sistema qualità, funzionale ad organizzazione e struttura aziendale - Individuare le risorse fisiche e informative, necessarie al funzionamento del sistema qualità - Identificare le risorse umane, da impegnare nello sviluppo del sistema qualità - Rilevare i fabbisogni formativi, relativi alla gestione ed applicazione delle procedure del sistema qualità - Implementare la manualistica e le istruzioni operative - Determinare modalità operative con 	<i>Definire l'architettura del sistema qualità</i>	60	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>cui effettuare i monitoraggi, in termini di processi e ruoli coinvolti e relativa frequenza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare un sistema di indicatori, coerenti con le esigenze di monitoraggio e valutazione qualitativa delle grandezze critiche di gestione aziendale - Individuare metodologie per il trattamento delle non conformità - Tradurre obiettivi di miglioramento, in modalità operative e parametri di misurazione qualitativa 				
6.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di statistica - Principi di controllo statistico dei processi 	<i>Principi di controllo statistico dei processi</i>	30	Max 10	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
7.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principi di gestione dei dati, nel rispetto della normativa sulla privacy 	<i>Principi di gestione dei dati, nel rispetto della normativa sulla privacy</i>	12	Max 8	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali
8.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strumenti e modalità di monitoraggio di processo - La qualità in produzione: strumenti e modalità di controllo del prodotto (dai materiali in entrata al prodotto finito); la rintracciabilità del prodotto lungo il processo produttivo, tecniche e modalità di campionamento; il collaudo - Elementi di misurazione: concetto di misura; l'incertezza della misurazione; errori di misurazione; la taratura degli strumenti - Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio - Indicatori per la misurazione ed il controllo dei risultati - Metodi di pianificazione degli audit - Metodi e tecniche di rilevazione, analisi ed elaborazione dei dati (indicatori) di monitoraggio e controllo - Tecniche di problem solving - Metodi e tecniche per il trattamento delle non conformità - Metodi e tecniche per la gestione dei 	<i>Gestire il sistema qualità</i>	60	Max 20	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>reclami e delle segnalazioni interne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione ai software per la gestione della documentazione del sistema di qualità <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promuovere l'applicazione delle procedure e degli standard operativi del sistema di qualità vigente in azienda, realizzando momenti di incontro e formazione circa il sistema di qualità in vigore - Pianificare gli audit secondo le procedure del sistema qualità - Valutare efficienza ed efficacia delle procedure e modalità di lavoro adottate, in rapporto agli obiettivi operativi definiti - Distinguere modalità e strumenti di misurazione qualitativa di processo e/o prodotto/servizio, adeguati alle diverse lavorazioni - Elaborare i dati di monitoraggio rilevati - Tradurre valutazioni di non conformità di processo e/o prodotto/servizio, in azioni correttive o preventive - Supportare, ove presente, la gestione dei rapporti con gli enti preposti alla certificazione della qualità - Identificare metodi statistici di raccolta ed elaborazione dei dati, quali software specifici di elaborazione e codifica, sul prodotto e/o processo produttivo 				
9.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strategie e stili di comunicazione d'impresa, verso i clienti esterni e interni - Metodi e tecniche di redazione di rapporti - Metodi e tecniche di data visualization - Strumenti digitali di supporto al reporting - Metodologie e strumenti per la gestione documentale <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare tecniche e strumenti di reporting, per la comunicazione di dati e risultati di gestione del sistema qualità aziendale 	<i>Gestire i dati del sistema qualità e della reportistica</i>	30	Max 10	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - Definire caratteristiche e funzionalità dell'architettura informativa di raccolta, organizzazione e diffusione, interna ed esterna, dei dati sul sistema qualità - Valutare le esigenze informative dell'azienda, in materia di trattamento dati ed informazioni sul sistema qualità 				
10.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario - Sicurezza sul luogo di lavoro 	<i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i>	8	Max 4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale), il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			302	Max 107	

NOTA:

Le Unità di Risultati dell'Apprendimento n. 2 e 3, vanno svolte antecedentemente all'Unità n. 4; le Unità di risultati dell'Apprendimento n. 6 e 7, vanno svolte antecedentemente alle Unità n. 8 e 9.

5. TIROCINIO CURRICULARE:

Durata minima: 60 ore;

Durata massima: il 30% sul totale del percorso.

6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 20% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA:

Le Unità di Risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, inclusiva di studi di caso, utilizzando, se necessario, laboratori pratici.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI:

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti, per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI:

- Credito di ammissione: riconoscibile, attraverso valutazione degli apprendimenti formali, non formali e informali dei richiedenti, svolta da operatore abilitato, in applicazione della procedura regionale, con riferimento a risultati di apprendimento con livello E.q.f.: 4.
- Crediti di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curricolare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI:

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE:

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale, anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.