

QUOTE DI ISCRIZIONE

| | | |
|--------------------|------------------------|----------------------|
| Corso Q001: | Socio UNI (effettivo): | € 600,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 700,00 + IVA 20% |
| Corso Q002: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q003: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q004: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q005: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q006: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q007: | Socio UNI (effettivo): | € 1.350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 1.500,00 + IVA 20% |
| Corso Q008: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q009: | Socio UNI (effettivo): | € 350,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 400,00 + IVA 20% |
| Corso Q010: | Socio UNI (effettivo): | € 320,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 380,00 + IVA 20% |
| Corso Q011: | Socio UNI (effettivo): | € 650,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 800,00 + IVA 20% |
| Corso Q012: | Socio UNI (effettivo): | € 800,00 + IVA 20% |
| | Non Socio: | € 950,00 + IVA 20% |

È previsto uno **sconto del 10%** per l'iscrizione di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

L'iscrizione ad almeno 4 corsi di uno stesso partecipante darà diritto a uno **sconto del 10%**: per informazioni contattare il Centro di Formazione UNI.

LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • **Norme UNI di riferimento** • Attestato di partecipazione

PER INFORMAZIONI ED ISCRIZIONE

Centro di Formazione UNI

Tel. 02 70024379; 06 69923074

Fax 02 70024411; 06 6991604

E-mail: formazione2@uni.com; uni.roma@uni.com

SCHEDA DI RICHIESTA INFORMAZIONI

Sono interessato/a a ricevere informazioni sui seguenti corsi:

Q001 **Q002** **Q003** **Q004**
Q005 **Q006** **Q007** **Q008**
Q009 **Q011** **Q012**

NOME

COGNOME

POSIZIONE AZIENDALE (*indispensabile ai fini didattici*)

ENTE/AZIENDA

VIA/PIAZZA

N.

CAP

CITTÀ

PROV.

TEL.

FAX

E-MAIL

*Autorizzo al trattamento dei dati personali
ai sensi del D. Lgs 196/03*

DATA E FIRMA

*Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di
materiale promozionale* SI NO

DATA E FIRMA

UNI ORGANIZZA, SU RICHIESTA,
CORSI DI FORMAZIONE PRESSO LE AZIENDE



CENTRO DI FORMAZIONE

**SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ
E TECNICHE DI SUPPORTO**

SECONDO SEMESTRE 2008

**SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2000**

Q001: Corso Base Sistema di Gestione per la Qualità

Il corso vuole fornire le informazioni basilari a coloro che si avvicinano per la prima volta al tema della gestione per la qualità, al fine di conseguire le conoscenze indispensabili per ricoprire ruoli quali: responsabili e addetti e alla gestione qualità, auditor, consulenti di sistemi di gestione aziendale.

Milano: 4-5 dicembre

Q002: Gestire l'Organizzazione per Processi: Persone, Attività, Tempi e Costi

Il successo di un processo è legato alla capacità di ogni persona di mettersi in relazione con i colleghi, nel doppio ruolo di cliente/fornitore interno, vivendo così un gioco di squadra. Mediante il diagramma di flusso a matrice, queste relazioni appaiono evidenti. Il corso guida le persone a diventare padrone del linguaggio grafico, che previene fraintendimenti ed equivoci e, quindi, sprechi di tempo.

Milano: 14 ottobre **Roma:** 20 novembre

Q003: Procedure: croce o delizia? Metodi e strumenti per migliorare la comunicazione

Obiettivo del corso è rendere le persone padrone degli strumenti utili per migliorare il testo di una procedura, affinché sia chiara e semplice da applicare. Poiché la procedura descrive una trasformazione, è necessario arricchirla con un diagramma di flusso a matrice che espliciti, in modo diretto, le attività e le relazioni fra gli attori del processo, rendendo chiaro il passaggio delle informazioni. Sono previste numerose esercitazioni per applicare tecniche e accorgimenti per migliorare il linguaggio grafico e testuale.

Milano: 27 ottobre **Roma:** 7 novembre

Q004: Trattamento dei reclami secondo la UNI ISO 10002:2006 - Strumento di fidelizzazione e miglioramento

Il corso indirizza l'organizzazione verso una gestione del reclamo del cliente finalizzata a fornire indicazioni concrete per l'avvio di azioni di fidelizzazione del cliente e di miglioramento interno, secondo quanto indicato nella norma UNI ISO 10002 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni".

Milano: 7 ottobre **Roma:** 6 novembre

Q005: Benefici Economici e Finanziari della Qualità secondo la UNI ISO 10014:2007

Il corso illustrerà i contenuti della norma 10014 approfondendo la valutazione delle organizzazioni rispetto agli 8 principi e la loro applicazione con la metodologia P-D-C-A, per ottenere benefici economici e finanziari. Si propone di: trasferire ai partecipanti tale metodologia per coniugare una corretta gestione della qualità con gli aspetti economico-finanziari dell'organizzazione; orientare i professionisti della qualità a una terminologia che permetta loro di colloquiare con i decisori aziendali; contribuire a una rivalutazione dei SGQ da parte dell'alta direzione.

Milano: 12 settembre-22 ottobre-27 novembre

Roma: 9 dicembre

Q006: Benefici Economici e Finanziari della Qualità secondo la UNI ISO 10014:2007 - Approfondimenti (novità)

Questo secondo modulo intende approfondire la conoscenza e l'applicazione della UNI ISO 10014 attraverso l'esame di casi pratici. Saranno illustrati inoltre alcuni elementi di economia aziendale, con particolare riferimento alla finanza aziendale per "non addetti": elementi di analisi di bilancio, riclassificazioni dello stato patrimoniale e del conto economico, principali indicatori economico - finanziari. Sarà anche illustrato un metodo innovativo per la misurazione dei benefici economici e finanziari, in termini monetari

Milano: 24 settembre-6 novembre

Q007: Valutatori di Sistemi di Gestione per la Qualità (Corso IMQ qualificato AICQ-SICEV e CEPAS)

Il corso, di 40 ore, si propone di preparare coloro che intendono intraprendere l'attività di valutatore o che vogliono integrare le proprie conoscenze e sviluppare le proprie capacità d'indagine e valutazione. E' richiesta una buona conoscenza delle norme ISO 9000 o un'esperienza di base nei sistemi qualità. Il corso prevede un esame finale con rilascio di attestato ed è riconosciuto dagli organismi di certificazione del personale AICQ-SICEV e CEPAS

Milano: 17/21 novembre

Roma: 6/10 ottobre-15/19 dicembre

Q008: Integrare il SGQ con il modello del D.L.gs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle imprese (in collaborazione con ANGO)

Obiettivo del corso è fornire ai partecipanti un quadro completo sulle misure da adottare per integrare il

"sistema qualità" con il modello organizzativo che consente alle imprese di non rispondere dei reati societari commessi da propri dipendenti e collaboratori.

Milano: 11 settembre-3 ottobre-26 novembre

Roma: 15 settembre-6 ottobre-11 novembre

Q009: Controllo Statistico del Processo (in collaborazione con ANGO)

Il Controllo Statistico del Processo (CSP) è uno degli strumenti più efficaci che le organizzazioni utilizzano per mettere in atto il miglioramento continuo. Il corso vuole fornire ai partecipanti le basi per capire l'utilità del CSP così da poterlo introdurre nella propria realtà industriale. Non richiede conoscenze di statistica.

Roma: 17 ottobre

Milano: 25 novembre

Q010: Valorizzare il Servizio di Call e Contact Center con la Norma 11200

Saranno presentati e discussi i vantaggi derivanti dall'adozione del modello suggerito dalla norma UNI 11200 e la sua eventuale certificazione. Porre la gestione del rapporto con l'utilizzatore al centro della visione dell'azienda o ente committente, significa dare visibilità e valorizzare le prestazioni dei centri di contatto e trasmettere fiducia a clienti, consumatori e cittadini.

Milano: 13 ottobre

Roma: 20 ottobre

Q011: Business e Internal Audit (novità) (in collaborazione con IMQ)

Il corso vuole evidenziare il profondo legame tra i seguenti aspetti del sistema di gestione aziendale: i processi, sottoposti ad audit dal punto di vista della loro efficienza e coerenza con gli obiettivi di business; il riesame della direzione, come momento di analisi dei dati del sistema e d'identificazione delle priorità di miglioramento; la coerenza tra gli aspetti strategici e la traduzione in obiettivi di breve/medio periodo.

Milano: 25-26 settembre

Q012: Sistemi di Gestione per la Qualità nelle Amministrazioni Locali (Approccio IWA4)

Il corso si propone di fornire interpretazioni applicative della norma per l'adozione di SGQ nelle Amministrazioni locali. L'impostazione del corso è interattiva, tra docenti e partecipanti, mirata a chiarire eventuali problemi e a suggerire interpretazioni e applicazioni corrette della norma. Sono previste inoltre apposite esercitazioni sui temi in discussione

Milano: 2/4 dicembre