



PLUS

Syllabus rev. 1.04

Al fine di facilitare il collegamento tra i Syllabus degli EQDL Start, Plus e quello del EQDL Full, nel testo che segue sotto il numero di codice di ogni sezione, tema e argomento è riportato, tra parentesi, il codice che la stessa sezione, tema e argomento hanno del Syllabus del EQDL FULL

Modulo 1 – Concetti di base della Qualità e della soddisfazione del cliente

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 1 di EQDL Plus, *Concetti di base della qualità e della soddisfazione del cliente*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo. A fianco di ogni tema, sezione e argomento è indicato, tra parentesi, il codice che lo stesso argomento ha nel Syllabus della EQDL FULL.

Scopi del modulo

Il Syllabus della EQDL Plus contiene gli argomenti da aggiungere a quelli del modulo 1 della EQDL start per ottenere il modulo 1 ed il modulo 6 della EQDL FULL.

Sezione	Tema	Argomento	
1.1 Sviluppo dei (1.2) concetti e degli approcci	1.1.1 Il controllo di prodotto (1.2.2) della produzione industriale	1.1.1.1 Conoscere le caratteristiche del (1.2.2.1) controllo qualità nella produzione industriale	
		1.1.1.2 Conoscere i punti di forza e di (1.2.2.2) debolezza del controllo qualità di prodotto	
	1.1.2 La Quality Assurance (1.2.3)	1.1.2.1 Conoscere i punti significativi (1.2.3.1) di un approccio di Quality Assurance (garanzia di qualità)	
		1.1.3 La qualità totale e i (1.2.5) modelli per l'eccellenza	1.1.3.1 Conoscere il modello per (1.2.5.2) l'eccellenza dei premi europei ed italiani (EFQM, Premio Qualità Italia)
	1.2 Soddisfazione (6.1) del cliente	1.2.1 Definizioni e generalità (6.1.1)	1.2.1.1 Conoscere il concetto di (6.1.1.6) aspettative "latenti"
		1.2.2. Orientamento al cliente (6.1.2) (esigenze ed aspettative del cliente)	1.2.2.1 Conoscere quali funzioni di (6.1.2.1) un'organizzazione sono responsabili dell'orientamento al cliente. ("Attenzione focalizzata al Cliente" secondo la Norma ISO 9001:2000/2008)
1.2.2.2 Saper individuare le esigenze e (6.1.2.4) le aspettative dei clienti nel mercato dei beni di largo consumo e/o dei servizi di uso continuativo			
	1.2.2.3 Saper individuare le esigenze e (6.1.2.5) le aspettative dei clienti nel mercato dei beni durevoli/beni		

di investimento

	1.2.2.4 (6.1.2.6)	Conoscere il concetto di qualità sorprendente (superamento delle aspettative o “delizia”)
1.2.3 Studio del mercato (6.1.3)	1.2.3.1 (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
	1.2.3.2 (6.1.3.2)	Conoscere il concetto di rappresentatività di un campione e di significatività statistica
	1.2.3.3 (6.1.3.3)	Conoscere le principali tecniche di analisi di mercato e della concorrenza
1.2.4 Processi e strumenti di (6.1.4) misura della Soddisfazione del cliente	1.2.4.1 (6.1.4.1)	Conoscere gli elementi di pianificazione del processo di misurazione della Soddisfazione del cliente
	1.2.4.2 (6.1.4.3)	Conoscere i principali vantaggi e svantaggi della tecnica dei questionari e delle interviste
	1.2.4.3 (6.1.4.4)	Conoscere i criteri principali per la misurazione della Soddisfazione del cliente utilizzando i questionari
	1.2.4.4 (6.1.4.6)	Conoscere il concetto di penetrazione del mercato
	1.2.4.5 (6.1.4.7)	Conoscere il concetto di customer retention
	1.2.4.6 (6.1.4.8)	Comprendere il ruolo dei reclami e conoscere gli elementi essenziali della loro gestione
1.2.5 Soddisfazione del cliente (6.1.5) nella Pubblica Amministrazione	1.2.5.1 (6.1.5.1)	Conoscere i contenuti essenziali delle Carte dei Servizi
	1.2.5.2 (6.1.5.2)	Conoscere quali sono i settori della Pubblica Amministrazione che devono predisporre e applicarle

	1.2.5.3 (6.1.5.3)	Conoscere quali sono i principali doveri delle Pubblica Amministrazione relativamente alla Soddisfazione del cliente
1.2.6 Miglioramento della (6.1.6) Soddisfazione del cliente	1.2.6.1 (6.1.6.1)	Comprendere la differenza tra miglioramento della Soddisfazione del cliente e miglioramento del processo di misurazione della Soddisfazione del cliente
	1.2.6.2 (6.1.6.2)	Comprendere la relazione tra Soddisfazione del cliente e miglioramento dei prodotti e dei processi
	1.2.6.3 (6.1.6.3)	Conoscere gli elementi di valutazione dell'efficacia dei metodi/strumenti di indagine

Modulo 2 – Le norme ISO 9000 e i processi di valutazione

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 2 di EQDL Plus, *Le norme ISO 9000 e i processi di valutazione*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo. A fianco di ogni tema, sezione e argomento è indicato, tra parentesi, il codice che lo stesso argomento ha nel Syllabus della EQDL FULL.

Scopi del modulo

Il Syllabus della EQDL Plus contiene gli argomenti da aggiungere a quelli del modulo 2 della EQDL start per ottenere il modulo 2 ed il modulo 5 della EQDL FULL.

Sezione	Tema	Argomento
2.1 Generalità (2.1)	2.1.1 Documentazione (2.2.2)	2.1.1.1 (2.2.2.1) Saper riconoscere la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità
		2.1.1.2 (2.2.2.2) Conoscere scopo e contenuti di un manuale della qualità
		2.1.1.3 (2.2.2.3) Sapere quali sono gli elementi per la gestione della documentazione
		2.1.1.4 (2.2.2.4) Saper individuare i documenti di registrazione e conoscere le modalità per la loro gestione
2.2 Responsabilità della direzione (2.3)	2.2.1 Attenzione verso il cliente e politica per la qualità (2.3.2)	2.2.1.1 (2.3.2.1) Conoscere lo scopo della politica per la qualità
		2.2.1.2 (2.3.2.2) Comprendere la relazione tra politica della qualità e orientamento al cliente
	2.2.2 Responsabilità e autorità (2.3.4)	2.2.2.1 (2.3.4.1) Conoscere cosa deve essere fatto relativamente alle responsabilità e autorità
	2.2.3 Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (2.3.5)	2.2.3.1 (2.3.5.2) Conoscere gli elementi di ingresso e di uscita del riesame del sistema
2.3 Gestione delle risorse	2.3.1 Le risorse umane (2.4.1)	2.3.1.1 (2.4.1.1) Conoscere il concetto di competenza e a chi si applica
	2.3.2 Infrastrutture e ambiente di lavoro (2.4.2)	2.3.2.1 (2.4.2.1) Conoscere i requisiti relativi alla gestione delle infrastrutture e dell'ambiente di lavoro

Sezione		Tema		Argomento	
2.4	Realizzazione di prodotti e servizi	2.4.1 (2.5.2)	Gestione delle offerte e dei contratti	2.4.1.1 (2.5.2.1)	Conoscere l'importanza del processo di definizione dei requisiti del prodotto o del servizio e relativa valutazione di fattibilità
				2.4.2.1 (2.5.4.1)	Conoscere il concetto di valutazione e sorveglianza dei fornitori
		2.4.2 (2.5.4)	Approvvigionamenti	2.4.2.2 (2.5.4.2)	Conoscere il sistema di controllo degli acquisti
				2.4.3.1 (2.5.5.1)	Sapere quanto richiesto per svolgere le attività di produzione e di erogazione di servizi in modo controllato
		2.4.3 (2.5.5)	Controllo della produzione e dei servizi erogati	2.4.3.2 (2.5.5.2)	Comprendere il concetto di validazione di processi di produzione o di erogazione di servizi
				2.4.4.1 (2.5.6.1)	Conoscere i criteri per la scelta degli strumenti di misura
		2.4.4 (2.5.6)	Gestione della strumentazione di misura	2.4.4.2 (2.5.6.2)	Conoscere lo scopo della taratura
				2.5 (5.1)	Ispezioni: concetti generali
2.5.1.2 (5.1.1.3)	Conoscere le più comuni attività di ispezione durante la realizzazione del prodotto: dalla accettazione dei materiali alle spedizioni.				
2.5.2 (5.1.2)	Misure e strumenti	2.5.2.1 (5.1.2.1)	Comprendere la classificazione della gravità dei difetti per livello di serietà e per probabilità di accadimento.		
		2.5.2.2 (5.1.2.2)	Comprendere l'importanza delle misure ai fini delle ispezioni.		
		2.5.2.3 (5.1.2.3)	Comprendere la variabilità statistica delle misure e le sue principali cause.		
2.5.2.4 (5.1.2.4)	Comprendere le ragioni che richiedono la taratura degli strumenti.				
2.5.2.5 (5.1.2.5)	Conoscere le regole fondamentali per una corretta gestione degli strumenti				

Sezione	Tema	Argomento
2.6 Verifiche ispettive (5.2.)	2.6.1 Principali definizioni (5.2.3)	2.6.1.1 Conoscere il significato dei termini:criteri della verifica ispettiva, evidenze della verifica ispettiva , risultanze della verifica ispettiva.
		2.6.1.1 (5.2.3.1)
	2.6.2 Pianificazione e gestione delle verifiche ispettive (5.2.4)	2.6.2.1 Conoscere i principi sui quali si basa l'attività di verifica ispettiva
		2.6.2.1 (5.2.4.1)
		2.6.2.2. Conoscere i contenuti più importanti di una procedura per l'attuazione delle verifiche ispettive
		2.6.2.2 (5.2.4.2)
		2.6.2.3. Comprendere lo scopo di un programma di verifiche ispettive.
		2.6.2.3 (5.2.4.3)
		2.6.2.4 Conoscere gli strumenti principali di raccolta delle informazioni.
		2.6.2.4 (5.2.4.4)
2.6.2.5 Conoscere come valutare e controllare la validità delle informazioni raccolte.		
2.6.2.5 (5.2.4.5)		
2.6.2.6 Comprendere gli obiettivi e le modalità della presentazione finale e del verbale della verifica ispettiva.		
2.6.2.6 (5.2.4.6)		
2.6.2.7. Comprendere le principali caratteristiche personali e le conoscenze raccomandate per un valutatore		
2.6.2.7 (5.2.4.11)		
2.6.2.8. Comprendere le ragioni dell'importanza della comunicazione nella attuazione delle verifiche ispettive		
2.6.2.8 (5.2.4.12)		
2.6.2.9. Conoscere le regole principali per un ascolto efficace.		
2.6.2.9 (5.2.4.13)		
2.6.2.10 Conoscere il modo migliore di porre le domande durante le verifiche ispettive		
2.6.2.10 (5.2.4.14)		
2.7 Autovalutazione (5.3)	2.7.1 Autovalutazione e miglioramento (5.3.2)	2.7.1.1 Comprendere come l'autovalutazione si inserisce nel processo di miglioramento
		2.7.1.1 (5.3.2.1)
		2.7.1.2 Conoscere i principali modelli di riferimento per il miglioramento.
		2.7.1.2 (5.3.2.2)
		2.7.1.3 Conoscere gli elementi più significativi dei modelli di eccellenza.
		2.7.1.3 (5.3.2.3)

Sezione	Tema	Argomento
		2.7.1.4 Comprendere e sapere come (5.3.2.4) utilizzare i risultati dell'autovalutazione ai fini del miglioramento.

Modulo 3 – I processi aziendale e il miglioramento continuo.

Il seguente Syllabus è relativo al Modulo 3 plus, *I processi aziendali e il miglioramento continuo*, e fornisce i fondamenti per il test di tipo teorico relativo a questo modulo. A fianco di ogni tema, sezione e argomento è indicato, tra parentesi, il codice che lo stesso argomento ha nel Syllabus della EQDL FULL.

Scopi del modulo

Il Syllabus della EQDL Plus contiene gli argomenti da aggiungere a quelli del modulo 3 della EQDL start per ottenere il modulo 3 ed il modulo 4 della EQDL FULL.

Sezione	Tema		Argomento
3.1 Approccio per (3.1) processi	3.1.1. Pianificazione, (3.1.4) controllo e miglioramento dei processi	3.1.1.1 (3.1.4.1)	Saper distinguere le varie tipologie di processi
		3.1.1.2 (3.1.4.3)	Conoscere i principali metodi utilizzati per rappresentare i processi
		3.1.1.3 (3.1.4.4)	Saper individuare elementi di ingresso di un processo reale
		3.1.1.4 (3.1.4.5)	Saper individuare elementi di uscita di un processo reale
		3.1.1.5 (3.1.4.6)	Saper individuare le risorse necessarie per l'esecuzione di un processo reale
3.2. Documentazione (3.2) del Sistema di Gestione per la Qualità	3.2.1 Definizioni e (3.2.1) concetti secondo la Norma ISO 9000:2005	3.2.1.1 (3.2.1.1)	Comprendere il significato del termine "documento"
		3.2.1.2 (3.2.1.2)	Comprendere il significato del termine "registrazione"
		3.2.1.3 (3.2.1.3)	Comprendere il significato del termine "manuale della qualità"
		3.2.1.4 (3.2.1.4)	Comprendere il significato del termine "procedura"
		3.2.1.5 (3.2.1.5)	Comprendere il significato del termine "specifica"
		3.2.1.6 (3.2.1.6)	Comprendere il significato del termine "piano della qualità"
		3.2.1.7 (3.2.1.7)	Comprendere il significato del termine "politica per la qualità"

Sezione	Tema		Argomento
	3.2.2 Concetti di base (3.2.2)	3.2.2.1 (3.2.2.1)	Conoscere i vantaggi derivanti dal possesso e utilizzo di una documentazione appropriata
		3.2.2.2 (3.2.2.2)	Conoscere i tre tipi di benefici derivanti dalla conservazione delle registrazioni
		3.2.2.3 (3.2.2.3)	Conoscere i concetti di identificazione e stato di revisione dei documenti
		3.2.2.4 (3.2.2.4)	Conoscere il concetto di estensione della documentazione
		3.2.2.5 (3.2.2.5)	Conoscere il concetto di campo di applicazione di un documento
		3.2.2.6 (3.2.2.6)	Conoscere gli obiettivi dei singoli documenti di un Sistema di Gestione per la Qualità
	3.2.3 Tipologie di (3.2.3) documenti	3.2.3.1 (3.2.3.1)	Saper individuare i documenti descrittivi
		3.2.3.2 (3.2.3.2)	Saper individuare i documenti prescrittivi
		3.2.3.3 (3.2.3.3)	Saper individuare i documenti informativi
		3.2.3.4 (3.2.3.4)	Saper individuare i documenti di origine esterna
		3.2.3.5 (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 (3.2.3.6)	Saper individuare le registrazioni
	3.2.4 Gestione della (3.2.4) documentazione	3.2.4.1 (3.2.4.1)	Saper descrivere le fasi di cui si compone l'iter di emissione di un documento
		3.2.4.2 (3.2.4.2)	Conoscere le modalità di controllo di documenti cartacei
		3.2.4.3 (3.2.4.3)	Conoscere le modalità di controllo di documenti informatici

Sezione	Tema	Argomento
		3.2.4.4 (3.2.4.4) Conoscere le modalità di controllo delle registrazioni
3.3 (4.2) Metodi, tecniche e strumenti del problem solving	3.3.1 Metodo e approccio (4.2.1)	3.3.1.1 Comprendere l'importanza della sensibilizzazione e dell'addestramento del personale (4.2.1.2)
		3.3.1.2 Comprendere la centralità dell'azione di feedback nel processo di miglioramento continuo (4.2.1.3)
		3.3.1.3 Conoscere e sapere distinguere le fasi dell'approccio classico del Problem Solving (4.2.1.4)
	3.3.2 Concetti base di statistica (4.2.3)	3.3.2.1 Conoscere le funzioni della statistica nella descrizione di un fenomeno variabile (4.2.3.2)
		3.3.2.2 Comprendere l'importanza e gli scopi della statistica campionaria (4.2.3.3)
		3.3.2.3 Comprendere l'importanza della statistica come supporto alle decisioni (4.2.3.4)
		3.3.2.4 Comprendere il concetto e le funzioni di una distribuzione statistica (4.2.3.6)
		3.3.2.5 Conoscere le principali grandezze della statistica descrittiva (4.2.3.7)
		3.3.2.6 Conoscere le principali grandezze della statistica campionaria (4.2.3.8)
		3.3.2.7 Comprendere i vari livelli di applicazione (necessità) delle tecniche statistiche (4.2.3.9)