

SUPSI

Il Quality Manager a 360°: da tecnico della Qualità a promotore della Qualità

Modulo breve

Presentazione

Lo scenario nel quale si deve muovere chi promuove la qualità - a qualsiasi livello operi - è normalmente caratterizzato da tre criticità:

- i cambiamenti strutturali e organizzativi necessari per l'adeguamento alle condizioni esterne
- i cambiamenti indotti dagli aggiornamenti normativi
- la difficoltà a far percepire la concreta utilità di una costante tensione verso la Qualità

Quest'ultima è quella che crea le maggiori difficoltà. Infatti, mentre le prime due possono essere affrontate e risolte direttamente dal Quality Manager, la terza richiede la piena disponibilità di chi deve, nell'operatività quotidiana, dare applicazione pratica ai criteri della qualità. Riguarda, perciò, tutto l'universo relazionale decisivo per far percepire a tutta l'Organizzazione l'importanza di una piena simbiosi tra chi guida il processo "Qualità" e chi guida gli altri processi.

Obiettivi

- Prendere consapevolezza che i migliori risultati si ottengono quando le competenze "tecniche" sono supportate dalle opportune competenze trasversali.
- Individuare quali competenze trasversali sono maggiormente influenti nel ruolo di Quality Manager
- Individuare le eventuali aree di debolezza
- Esplorare le opportunità di riduzione delle debolezze
- Trovare metodi e strumenti personalizzati o personalizzabili per orientare le relazioni interpersonali verso persuasione, motivazione, condivisione e coinvolgimento.

Destinatari

Chi ha - o vorrebbe acquisire - un ruolo di responsabilità nell'ambito della Qualità

Tutti coloro che mirano a dare effettiva consistenza pratica al loro impegno per alzare il livello qualitativo dell'ambito in cui operano; contribuire a far crescere il livello qualitativo generale

Giovani che ambiscono a dotarsi di conoscenze e competenze spendibili per la propria crescita professionale; ricoprire un ruolo strategico per ogni Organizzazione.

Requisiti

Nessuno in particolare

Certificato

Attestato di frequenza

Crediti di studio ECTS

1 ECTS

Advanced Studies+

La formazione continua universitaria

Programma

Modulo 1: Lo scenario delle competenze:

- Panoramica su hard skill e soft skill
- Alla scoperta delle soft skill

Soft skill:

- Dalla scoperta alla conoscenza
- Le altre intelligenze

Modulo 2: Hard skill:

- Specificità del QM
- Hard skill-soft skill

Soft skill:

- Approfondimento specificità del QM

Modulo 3: Comunicazione:

- Assertività
- Persuasione vs. manipolazione
- Il NO costruttivo

Leadership del QM:

- Leader di sé stesso
- Leader degli altri

Modulo 4: Il selfie:

- L'autoritratto
- Gli interventi migliorativi

Paradigmi del QM:

- Paradigmi relativi all'approccio mentale
- Paradigmi relativi all'approccio organizzativo

Durata

14 ore-lezione

Responsabile/i

Antonio Bassi, Docente SUPSI di Project Management

Relatore/i

Elia Contoz, FORMED, membro della faculty ASIO, psicopedagogista formatore e coach in Italia, Svizzera e Francia

Date

14, 16 dicembre 2020 e 11, 13 gennaio 2021

Orari

17.30-20.30

Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno

Costo

CHF 800.–

Informazioni

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative

Galleria 2

CH-6928 Manno

T +41 (0)58 666 66 84

F +41 (0)58 666 65 71

dti.fc@supsi.ch

www.supsi.ch/dti

Termine d'iscrizione

Entro il 2 dicembre 2020

Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/30020>

Condizioni generali

Iscrizioni e ammissione

Per partecipare a un corso l'iscrizione è obbligatoria e vincolante per il partecipante. L'ammissione ai corsi di lunga durata è tuttavia subordinata alla verifica dei requisiti richiesti dal percorso formativo. Per garantire un buon livello qualitativo, SUPSI può fissare un numero minimo e massimo di partecipanti.

Quota d'iscrizione

Se il corso è a pagamento, la quota di iscrizione è da versare sul conto bancario della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI):
- Dalla Svizzera, prima dell'inizio del corso, tramite la polizza che verrà inviata con la conferma di iscrizione
- Dall'estero, dopo la conferma d'iscrizione, con bonifico bancario intestato a SUPSI presso la Banca dello Stato del Cantone Ticino, CH-6501 Bellinzona
IBAN CH05 0076 4190 8678 C000C
Swift Code BIC: BSCTCH 22
Clearing 764
Causale: Titolo del corso

Obbligo di pagamento della quota di iscrizione

Il pagamento della quota di iscrizione è da effettuarsi entro 30 giorni dalla data della fattura. La conferma di

iscrizione e la fattura sono trasmesse al partecipante dopo il termine di iscrizione al corso. In casi particolari è possibile richiedere una rateazione della quota d'iscrizione; la richiesta scritta va inoltrata alla segreteria competente entro il termine di iscrizione. Verso la SUPSI il debitore del pagamento della quota è il partecipante, che attraverso l'iscrizione al corso, riconosce espressamente il proprio debito ai sensi della LEF, nonché l'obbligo di pagamento e si impegna al versamento dell'importo dovuto. Se la formazione è finanziata dal datore di lavoro o da un terzo, il partecipante rimane comunque debitore verso la SUPSI fino ad effettivo pagamento della quota da parte del datore di lavoro o del terzo indicato. Al riguardo il partecipante si impegna e si obbliga verso la SUPSI ad assumere il pagamento della quota di iscrizione, nel caso in cui il datore di lavoro o il terzo indicato, non dovesse corrispondere l'importo dovuto. Le disposizioni relative all'obbligo di pagamento non si applicano se i corsi non prevedono il versamento di una tassa.

Annullamenti e rinunce

Nel caso in cui il numero di partecipanti fosse

insufficiente o per altri motivi, SUPSI si riserva il diritto di annullare il corso. In tal caso, gli iscritti saranno avvisati tempestivamente e, se avranno già versato la quota di iscrizione, saranno integralmente rimborsati. Qualora sia il partecipante a rinunciare, quest'ultimo è tenuto al versamento del 50% della quota di iscrizione se notifica l'annullamento:
- nei 7 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione breve (0-9 ECTS)
- nei 21 giorni che precedono l'inizio del corso, se iscritto alla formazione lunga (10-60 ECTS)
Casi particolari possono essere analizzati e decisi con la direzione di dipartimento. In caso di rinunce notificate successivamente ai termini di cui sopra, il partecipante non avrà diritto al rimborso e l'intera quota di iscrizione diverrà immediatamente esigibile. Sono fatte salve eventuali deroghe previste nei regolamenti di ogni singolo corso, alle quali si fa espressamente richiamo. Chi fosse impossibilitato a partecipare può proporre un'altra persona previa comunicazione a SUPSI e accettazione da parte del responsabile del corso. In caso di rinuncia al corso per malattia o infortunio del partecipante, la fattura

inerente la quota di iscrizione potrà essere annullata, a condizione che sia presentato un certificato medico.

Modifiche

SUPSI si riserva il diritto di modificare il programma, la quota di iscrizione e il luogo dei corsi a seconda delle necessità organizzative.

Copertura assicurativa infortuni

I partecipanti non sono assicurati da SUPSI.

Privacy

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della legislazione svizzera (Legge federale sulla protezione dei dati e relativa Ordinanza).

Foro competente

Per eventuali controversie il foro competente è Lugano, che è pure il foro esecutivo ai sensi della LEF (Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento). Il diritto applicabile è quello svizzero.