

## SUPSI

# QUALITY MANAGER Sviluppo delle competenze per dare al ruolo centralità nella promozione di efficacia ed efficienza in tutti i processi aziendali

## Modulo breve

### Presentazione

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

- una corretta interpretazione olistica del concetto di qualità;
- 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.

La prima e l'ultima sono quelle che creano le maggiori difficoltà. Infatti, mentre le altre due possono essere affrontate e risolte direttamente dal Quality Manager, queste richiedono 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, di qualsiasi genere: produttivi, servizi, Risorse Umane, comunicazioni, ecc.

Durante il corso si svolgerà un incontro di Coaching individuale per il consolidamento degli argomenti trattati e, soprattutto, personalizzazione delle modalità applicative pratiche.

### Obiettivi

- Affrontare il mondo della "qualità" in un'ottica di impronta più proattiva che reattiva
- Prendere consapevolezza della necessità di supportare le competenze tecniche specifiche - hard skill- con le opportune competenze trasversali - soft skill
- Individuare quali soft skill sono maggiormente influenti nel ruolo di Quality Manager
- Individuare le eventuali aree di debolezza
- Esplorare le modalità 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 e punta a trovare modalità e strumenti per:

- dare maggiore efficacia al proprio impegno;
- essere concretamente promotore di una cultura della Qualità all'interno dell'Organizzazione nella quale opera;
- riuscire a rendere evidenti e apprezzate le proprie capacità.

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

Curiosità intellettuale, disponibilità al cambiamento.

Conoscenza dei principi di fondo della gestione dei progetti e delle attività.

### Certificato

Attestato di frequenza.

### Crediti di studio ECTS

1 ECTS

## Programma

### Modulo 1 FASE DI PREPARAZIONE ALL'INNOVAZIONE DEL RUOLO

#### 1. Introduzione

- a. Il nuovo ruolo del Quality Manager
- b. La dotazione necessaria

#### 2. La riscoperta del pianeta qualità

- a. Fase esplorativa, idee a confronto
- b. Gli scenari della Qualità

#### 3. I Paradigmi: dai vecchi ai nuovi

- a. Paradigmi relativi all'approccio mentale
- b. Paradigmi relativi all'approccio organizzativo
- c. Paradigmi relativi alla cultura organizzativa

### Modulo 2 LE COMPETENZE IN CAMPO- parte 1

#### 1. La dotazione personale per l'evoluzione del ruolo

- a. Le hard skill del Quality Manager
- b. Autovalutazione delle condizioni di partenza delle hard skill
- c. Le soft skill del Quality Manager
  - introduzione al mondo delle soft skill
  - le macroaree di applicazione
  - l'ambito dei comportamenti e delle relazioni
  - l'ambito dell'operatività

### Modulo 3 LE COMPETENZE IN CAMPO- parte 2

#### 1. Alla scoperta delle soft skill

- a. La mappa delle soft skill fondamentali per il Q.M.
  - Self Leadership, Leadership, Membership, Team
  - Comunicazione
  - Intelligenza emotiva, Intelligenza Sociale
  - Gestione dello stress
  - Gestione del tempo
  - Negoziazione
  - Interrelazioni tra le soft skill e contributo alle hard skill
- b. Le intelligenze multiple a supporto del Quality Manager
- c. Autovalutazione delle condizioni di partenza delle soft skill

### Modulo 4 LE TECNICHE A SUPPORTO

#### 1. Le attenzioni per un Quality Management efficace

- a. Le insidie del comportamento e del linguaggio
- b. Le contromisure, la cassetta per il "pronto intervento"

#### 2. La scoperta dell'ambiente

- a. Il contesto
- b. Le aspettative

#### 3. Riesame e confronto

#### 4. Esercitazioni e allenamento

## Durata

16 ore-lezione, 1 ora di coaching individuale.

## Responsabile/i

Antonio Bassi, Responsabile Formazione Continua DTI-SUPSI

## Relatore/i

Elia Contoz, docente a contratto SUPSI DTI, CEO FORMED, Formatrice, Coach

## Date

7, 8, 14, 15 marzo 2022, ONLINE

Incontro di coaching da definire con ogni partecipante.

## Orari

17.30-20.30

## Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative

## Costo

CHF 800.-

È previsto uno sconto del 10% per i soci individuali di AFTI, AITI, ATEC e itSMF.

## Contatti

e.contoz@formed.info

## Informazioni

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative

Polo universitario Lugano - Campus Est

Via La Santa 1

CH-6962 Lugano-Viganello

[www.dti.ch/fc](http://www.dti.ch/fc)

[dti.fc@supsi.ch](mailto:dti.fc@supsi.ch)

## Termine d'iscrizione

Entro il 28 febbraio 2022

## Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/34511>