



Syllabus EQDL

Rev. 2.0

Settembre 2016

Modulo 1 – Concetti base di gestione dell'organizzazione.

Sezione	Tema	Argomento
1.1 L'evoluzione e i modelli dei sistemi produttivi	1.1.1 Impresa	<p>1.1.1.1 Descrivere la struttura organizzativa dell'Ente (9001:2015)</p> <p>1.1.1.2 Conoscere le infrastrutture dell'Impresa</p> <p>1.1.1.3 "Mission" e "Vision" di un Ente</p>
	1.1.2 Evoluzione e caratteristiche dei sistemi produttivi	<p>1.1.2.1 Descrivere le origini : dalla struttura tribale all'artigianato</p> <p>1.1.2.2 Conoscere le basi della Prima rivoluzione industriale</p> <p>1.1.2.3 Conoscere le basi della Prima Seconda rivoluzione industriale</p> <p>1.1.2.4 Conoscere le basi della Terza rivoluzione industriale- Globalizzazione</p>
1.2 L'Organizzazione come sistema aperto	1.2.1 Concetto di organizzazione come sistema	<p>1.2.1.1 Conoscere il Pensiero Sistemico</p> <p>1.2.1.2 Recepire i sistemi organizzativi come sistemi aperti</p> <p>1.2.1.3 Descrivere le caratteristiche di un sistema organizzativo</p>
	1.2.2 L'Impresa come organizzazione (sociale) economica ed il suo ambiente di riferimento	<p>1.2.2.1 Conoscere l'Ambiente generale (normativo, sociale)</p> <p>1.2.2.2 Conoscere l'Ambiente transazionale</p> <p>1.2.2.3 Conoscere l'Ambiente competitivo</p>
	1.2.3 Impresa Pubblica (servizi)	<p>1.2.3.1 Conoscere gli elementi distintivi di una amministrazione pubblica</p> <p>1.2.3.2 Conoscere le principali differenze tra una Pubblica Amministrazione di produzione e una Pubblica Amministrazione di erogazione (Servizi)</p> <p>1.2.3.3 Conoscere le tipologie di servizi di una Pubblica Amministrazione di erogazione</p> <p>1.2.3.4 Conoscere gli elementi di base dell'Organizzazione di una Impresa Pubblica</p>

Sezione	Tema	Argomento
1.3 Principali Funzioni dell'Organizzazione	1.3.1 La Struttura Organizzativa	<p>1.3.1.1 Definire i concetti base relativi alla Struttura Organizzativa funzionale</p> <p>1.3.1.2 Definire i concetti base relativi alla Struttura Organizzativa divisionale</p> <p>1.3.1.3 Definire i concetti base relativi alla Struttura Organizzativa a matrice</p> <p>1.3.1.4 Definire vantaggi e svantaggi di ciascuna struttura</p> <p>1.3.1.5 Delineare organigrammi, mansionari e mappatura delle competenze</p> <p>1.3.1.6 Descrivere le funzioni caratteristiche integrative e di supporto</p> <p>1.3.1.7 Conoscere il passaggio dalle funzioni all'Approccio per Processi</p> <p>1.3.1.8 Descrivere il rapporto tra Funzioni e Processi</p>
1.4 Il concetto di processo. Approccio per processi.	1.4.1 Approccio per processi	<p>1.4.1.1 Definire i concetti di base correlati all'approccio per processi secondo la Norma ISO 9001:2015</p> <p>1.4.1.2 Descrivere gli elementi di base di un processo</p> <p>1.4.1.3 Saper individuare e descrivere i processi</p> <p>1.4.1.4 Descrivere la pianificazione, controllo e miglioramento dei processi</p>
1.5 Principali tipologie di organizzazioni.	1.5.1 Classificazioni settori produttivi e dimensionali	<p>1.5.1.1 Conoscere la classificazione delle attività economiche</p> <p>1.5.1.2 Conoscere la classificazione per settori produttivi</p> <p>1.5.1.3 Conoscere la differenza tra il concetto di filiera e settore produttivo</p> <p>1.5.1.4 Conoscere la classificazione dimensionale delle Aziende (Parametri e valori)</p>
	1.5.2 Esempi e riferimenti al contesto dell'organizzazione.	<p>1.5.2.1 Saper individuare esempi di Analisi del contesto per le principali tipologie di Organizzazione:</p> <p>1.5.2.2 Conoscere i concetti base della SWOT Analisi</p>

Modulo 2 – Qualità e Sistemi di Gestione

Sezione	Tema	Argomento
2.1 La Supply Chain (fornitura e distribuzione)	2.1.1 Supply Chain (catena di distribuzione)	2.1.1.1 Definire il contesto della Supply Chain 2.1.1.2 Saper Analizzare i modelli di Supply Chain
	2.1.2 Supply Chain Management (gestione della catena di distribuzione)	2.1.2.1 Definire il contesto di Gestione della Supply Chain 2.1.2.2 Saperne descrivere l'evoluzione 2.1.2.3 Saperne Illustrare le funzioni
2.2 Cliente e qualità: Qualità Interna/Esterna	2.2.1 Il concetto di qualità	2.2.1.1 Conoscere le possibili definizioni del termine qualità (qualità in termini assoluti, qualità come attributo, qualità percepita, qualità attesa) 2.2.1.2 Conoscere la differenza tra qualità di prodotto e qualità di sistema 2.2.1.3 Definire i concetti base di qualità interna/esterna
	2.2.2 Il controllo di prodotto della produzione industriale	2.2.2.1 Conoscere le caratteristiche del controllo qualità nella produzione industriale 2.2.2.2 Conoscere i punti di forza e di debolezza del controllo qualità di prodotto
	2.2.3 ISO 9001:2015	2.2.3.1 Delineare elementi caratterizzanti e distintivi della nuova norma
2.3 Gestione del rischio (risk based thinking) e struttura di alto livello (HLS)	2.3.1 Approccio basato sul rischio	2.3.1.1 Saper cogliere le opportunità e prevenire risultati indesiderati
	2.3.2 Contesto dell'organizzazione	2.3.2.1 Comprendere il contesto 2.3.2.2 Identificare le parti interessate 2.3.2.3 Delineare il campo di applicazione del Sistema di Gestione
	2.3.3 Leadership	2.3.3.1 Definire leadership ed impegno nella conduzione dell'organizzazione 2.3.3.2 Conoscere le Politiche della Leadership 2.3.3.3 Definire ruoli, responsabilità e autorità

Sezione	Tema	Argomento
	2.3.4 Pianificazione	2.3.4.1 Saper predisporre azioni per affrontare rischi e opportunità 2.3.4.2 Definire gli obiettivi e la loro pianificazione
	2.3.5 Supporto	2.3.5.1 Saper individuare le risorse necessarie 2.3.5.2 Identificare le Competenze Richieste 2.3.5.3 Acquisire consapevolezza 2.3.5.4 Conoscere il Processo di comunicazione 2.3.5.5 Fornire informazioni documentate
	2.3.6 Attività operative	2.3.6.1 Programmare pianificazione e controlli operativi
	2.3.7 Valutazione delle prestazioni	2.3.7.1 Delineare monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 2.3.7.2 Eseguire Audit interni 2.3.7.3 Analizzare il riesame della direzione
	2.3.8 Miglioramento	2.3.8.1 Rilevare la non conformità ed attuare azioni correttive 2.3.8.2 Definire un piano di miglioramento continuo
2.4 La sicurezza e la gestione ambientale (concetti base)	2.4.1 Il D.Lgs 81/08	2.4.1.1 Conoscere il dispositivo di legge 2.4.1.2 Conoscere il quadro normativo 2.4.1.3 Delineare diritti e doveri del lavoratore
	2.4.2 Il servizio di prevenzione e protezione	2.4.2.1 Conoscere il ruolo del datore di lavoro 2.4.2.2 Conoscere i compiti del responsabile del servizio prevenzione e protezione 2.4.2.3 Conoscere il ruolo del medico competente 2.4.2.4 Conoscere il ruolo degli addetti alla gestione Emergenze
	2.4.3 Il sistema di gestione della Sicurezza Aziendale	2.4.3.1 Delineare gli elementi costituenti 2.4.3.2 Conoscere gli obblighi connessi alla formazione 2.4.3.3 Conoscere i ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti

Sezione	Tema	Argomento
	2.4.4 Il sistema di Gestione Ambientale	2.4.4.1 Conoscere i principi base 2.4.4.2 Conoscere le politiche connesse allo sviluppo sostenibile 2.4.4.3 Conoscere i concetti base della Protezione Ambientale 2.4.4.4 Conoscere le prospettive del ciclo di vita del prodotto 2.4.4.5 Conoscere i concetti fondanti della ISO 14001:2015

Modulo 3 – Il mercato e gli strumenti per la qualità

Sezione	Tema	Argomento
3.1 L'evoluzione della qualità in riferimento al mercato e ai modelli di produzione .	3.1.1 Prime strategie di gestione della qualità	3.1.1.1 Descrivere la situazione prima del ventesimo secolo
		3.1.1.2 Nozioni sulla rivoluzione industriale
	3.1.2 Fine del XIX secolo	3.1.2.1 Conoscere i concetti base del sistema tayloristico
		3.1.2.2 Nozioni di Ingegneria della qualità e dell'affidabilità
	3.1.3 La II Guerra Mondiale	3.1.3.1 Sapere effettuare il controllo statistico della qualità (SCQ)
		3.1.3.2 Nozioni sulla rivoluzione giapponese
	3.1.4 Principali scuole di pensiero	3.1.4.1 Conoscere Armand V. Feigenbaum, Joseph M.Juran, W.E.Deming
		3.1.4.2 Conoscere Nozioni sulla Scuola Giapponese:il Company Quality Control
		3.1.4.3 Conoscere Kaoru Ishikawa
	3.1.5 Lo sviluppo del Company Wide Quality Control (CWQC)	3.1.5.1 Nozioni sulla nascita del JUSE – 1964
		3.1.5.2 Utilizzare CWQC come strumento strategico
3.2 Modernizzazione del mercato Globale/Locale	3.2.1 Struttura base dei mercati	3.2.1.1 Conoscere e saper definire i mercati delle risorse, i mercati dei produttori, i mercati degli intermediari, i mercati dei consumatori e i mercati del settore pubblico
		3.2.1.2 Il mercato globale. Il metamercato
		3.2.1.3 Conoscere il ruolo del mercato finanziario
	3.2.2 La realtà "digitale" e l'economia	3.2.2.1 La New Economy e la Net Economy
		3.2.2.2 Conoscere il "mercato virtuale"
	3.2.3 Il mercato locale	3.2.3.1 Conoscere le caratteristiche del mercato locale
3.3 Innovazione di processo e di prodotto	3.3.1 Panoramica	3.3.1.1 Conoscere la panoramica evolutiva di processo e prodotto
		3.3.1.2 Descrivere il modello
	3.3.2 Tipologie	3.3.2.1 Saper descrivere l'innovazione di prodotto

Sezione	Tema	Argomento
		3.3.2.2 Saper descrivere l'innovazione di processo 3.3.2.3 Saper descrivere l'innovazione di servizio
	3.3.3 Misura	3.3.3.1 Saper delineare il livello organizzativo 3.3.3.2 Saper delineare il livello politico 3.3.3.3 Conoscere gli indicatori
	3.3.4 Tasso di innovazione	3.3.4.1 Conoscere gli Indici 3.3.4.2 Classificare il grado di innovazione
3.4 Miglioramento continuo (principio di Deming, Kaizen- Zairyo)	3.4.1 Concetti generali	3.4.1.1 Comprendere alcuni concetti introduttivi sul miglioramento continuo delle organizzazioni 3.4.1.2 Conoscere l'approccio kairyo – kaizen 3.4.1.3 Conoscere Deming e il PDCA 3.4.1.4 Conoscere i principi di base del miglioramento continuo e problem solving
	3.4.2 Pianificazione del miglioramento	3.4.2.1 Sapere in che cosa consiste la pianificazione del miglioramento dell'organizzazione 3.4.2.2 Conoscere gli aspetti organizzativi del miglioramento continuo e del problem solving 3.4.2.3 Comprendere l'importanza della sensibilizzazione e dell'addestramento del personale 3.4.2.4 Comprendere la centralità dell'azione di feedback nel processo di miglioramento continuo
	3.4.3 Tecniche e strumenti del problem solving	3.4.3.1 Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti per l'individuazione e l'analisi dei problemi (es. raccolta dati, tabelle, diagrammi e grafici, diagramma polare, brainstorming, diagramma di flusso, pareto, voto, istogramma, benchmarking) 3.4.3.2 Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli strumenti per l'individuazione delle cause potenziali e reali dei problemi (es. diagramma di correlazione, diagramma di affinità e diagramma ad albero, stratificazione, diagramma a lisca di pesce, matrice multicriteri) 3.4.3.3 Conoscere e sapere identificare le tecniche e gli

Sezione	Tema	Argomento
		<p>strumenti più importanti per la progettazione dell'intervento e la verifica della soluzione (diagramma di ganntt, 5W e 2H, diagrammi ad albero, matrici responsabilità, diagrammi di flusso. Raccolta dati.)</p> <p>3.4.3.4 Conoscere i concetti base di statistica</p>