

## SUPSI

# CAS Management integrato della qualità e miglioramento continuo

## Certificate of Advanced Studies

### Presentazione

In considerazione delle mutate e sempre più complesse situazioni economiche e di mercato, è richiesto ai quadri e agli specialisti, un ampliamento di conoscenze e orizzonti in ottica organizzativa globale. A ciò si accompagnano le necessità, scaturite dall'aumento della produttività oggi richiesto in azienda, di un'elevata reattività e flessibilità ai cambiamenti, nonché di un occhio attento all'ottimizzazione dei processi aziendali (sempre più integrati e complessi) e un incremento della loro efficienza. Le aziende, chi più chi meno, sono oggi dotate di moderni sistemi di gestione integrata (Produzione, Qualità, ecc.) che, ad esempio, si basano sull'applicazione ampia e il più possibile interdisciplinare delle attuali norme internazionali di Qualità, Sicurezza e Ambiente. Questi sistemi di gestione rimangono, se costantemente mantenuti attivi e aggiornati, la struttura portante dell'organizzazione aziendale e dei relativi processi. L'indispensabile monitoraggio da essi richiesto, tramite efficaci indicatori dei processi operativi importanti e strategici, è la premessa di quanto è divenuto ormai vitale per tutte le aziende di ogni settore.

### Obiettivi

- Ribadire e aggiornare, alla luce delle mutate condizioni di mercato ed economiche, i punti salienti necessari per una visione moderna e una gestione globale e integrata di produzione, qualità, ambiente e sicurezza, responsabilità sociale
- Conoscere a fondo la gestione efficace ed efficiente dei processi
- Conoscere le basi del "miglioramento continuo", la cultura a esso correlata (inclusa quella del cambiamento) e i relativi tool di applicazione più importanti
- Conoscere modalità e applicazione del processo della soddisfazione del cliente
- Qualificarsi professionalmente con un corso di studi dai contenuti innovativi

### Destinatari

Iscritti ai Master of Advanced Studies SUPSI in Industrial Engineering and Operations, in Project, Program and Portfolio Management, responsabili Qualità/Sicurezza/Ambiente, figure nell'ambito della direzione industriale e di unità produttiva, responsabili dell'attività di miglioramento delle prestazioni, responsabili dei reparti di produzione, di prodotti o servizi, enti di staff di ingegneria, dei servizi tecnici, produzione.

### Requisiti

Diploma SUP in ingegneria meccanica, elettronica, informatica o equivalente; diploma SAQ Quality System Manager oppure buona esperienza professionale nel settore.

### Certificato

Certificate of Advanced Studies SUPSI

### Crediti di studio ECTS

10 ECTS

### Programma

- Modulo 1: Principi e organizzazione del miglioramento continuo nei processi
- Modulo 2: Tecniche per la efficace risoluzione di problemi e idonei "tool qualità"
- Modulo 3: Analisi rischi e opportunità nel contesto strategico aziendale, in ottica nuovi riferimenti normativi per i sistemi di gestione
- Modulo 4: Il processo della soddisfazione cliente: dal rilevamento alle azioni di miglioramento
- Modulo 5: Indicatori e costi della qualità QCI (Quality Critical Indicator)
- Modulo 6: Gestione efficace della cultura del cambiamento e del sapere aziendale
- Modulo 7: Introduzione ai principi e alla gestione progetti in ambito Lean Management e Six-Sigma

### Durata

120 ore-lezione

### Responsabile/i

Donatella Corti, ricercatrice e docente SUPSI  
Claudio Rolandi, professore SUPSI

### Relatore/i

Professionisti e docenti con esperienze professionali significative nel proprio ambito di insegnamento.

### Date

Autunno/inverno 2020

### Orari

17.30-21.00

### Luogo

SUPSI, Dipartimento tecnologie innovative, Manno

### Costo

CHF 5'600.–

## Osservazioni

È previsto uno sconto del 10% per i membri individuali dell'Associazione Ticinese Elaborazione Dati (ATED), della Swiss Engineering (ATS), della Swiss Association for Quality (SAQ) e dell'Associazione dei Diplomatici delle Scuole Specializzate Superiori della Svizzera Italiana (ATST).

## 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 18 settembre 2020

## Link per le iscrizioni

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/1000002747>

## 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.