



MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > Requisiti del sistema qualità
- > Responsabilità della direzione
- > Gestione delle risorse
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Obiettivi

- Fornire i principi base di un sistema di gestione qualità in accordo alla UNI EN ISO 9001:2008
- Realizzare attraverso il percorso formativo un iter di apprendimento che permetta ai partecipanti di realizzare in modo autonomo il proprio sistema qualità
- Insegnare i principi del miglioramento continuo e la loro traduzione in progetti di miglioramento nel settore turistico
- Presentare testimonianze qualificate di aziende che hanno già realizzato un sistema qualità
- Illustrare i collegamenti tra il sistema qualità e gli altri sistemi di gestione (ambiente e salute e sicurezza nei luoghi di lavoro)

Destinatari

Responsabili di strutture turistiche

Durata 3 mesi per totali 20 gg. di impegno in aula.

Premessa

Le norme della serie ISO 9000 nate in Italia alla fine degli anni '80, sono state applicate efficacemente in tutti i settori merceologici, prima di produzione e successivamente in organizzazioni di servizi.

L'enorme successo di questa "campagna" è dovuta ad una serie di fattori:

- a. la possibilità di consentire a settori merceologici diversi di affrontare in modo sistemico la gestione della qualità, secondo criteri metodi e fasi applicative codificate
- b. l'opportunità di fornire una visibilità all'esterno relativa agli sforzi messi in atto dall'organizzazione per affrontare le tematiche qualitative
- c. la possibilità di confrontarsi con altre organizzazioni similari che hanno già affrontato un percorso analogo e mettere in atto azioni di miglioramento continuo
- d. l'opportunità di utilizzare i principi della norma ISO 9000 per applicazioni più avanzate di miglioramento continuo

Descrizione dell'approccio

Tutto l'intervento si caratterizza per le sue peculiarità che sono riassumibili in: "imparare facendo".

In tal senso a seguito del Master formativo, si prevedono momenti applicativi nelle rispettive realtà. Tutti i partecipanti saranno divisi in gruppi omogenei per appartenenza (tutti della stessa organizzazione alberghiera), e guidati dai docenti all'effettuazione di una sperimentazione guidata della norma UNI EN ISO 9001:2008 all'interno della propria struttura.

L'intervento formativo è di tipo modulare e vuole consentire ai partecipanti di apprendere tutti i concetti necessari ad un'efficace applicazione nelle rispettive realtà.

Per ogni modulo saranno forniti ai partecipanti:

- a. materiale didattico completo ed esaustivo redatto specificamente per l'intervento formativo
- b. casi di studio e lavori di gruppo necessari a comprendere le specificità degli argomenti trattati
- c. check list per l'autoimplementazione, con una discussione ragionata dei passi da compiere per l'applicazione nella rispettiva realtà
- d. questionari di autovalutazione per verificare l'efficace apprendimento dei concetti

Al termine del corso sarà rilasciato a tutti i partecipanti un attestato di partecipazione.

Prerequisiti da parte dei partecipanti

L'intervento si rivolge anche a personale neo assunto e mira a fornire precise competenze, spendibili anche in organizzazioni diverse.

Non esistono specifici prerequisiti di conoscenza, in quanto i partecipanti saranno addestrati nelle varie fasi del percorso all'acquisizione dei metodi e delle tecniche necessarie.

I prerequisiti generali sono:

- livello di scolarità non inferiore a diploma di scuola media superiore
 - conoscenza di base di strutture organizzative
 - conoscenza del funzionamento di una struttura alberghiera o turistica
- L'esistenza dei suddetti requisiti sarà valutata attraverso un test iniziale che serve esclusivamente a misurare le competenze e le esperienze possedute dai partecipanti.

1. Principi base del sistema qualità

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 2 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > Requisiti del sistema qualità
- > Responsabilità della direzione
- > Gestione delle risorse
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- Inquadramento della qualità come variabile strategica per il business
- Excursus storico relativo all'evoluzione della qualità
- Le normative relative alla qualità: nascita ed evoluzione fino ad oggi
- Le norme della serie ISO 9000 e loro struttura: inquadramento dei principali requisiti
- La coppia coerente ISO 9001 ed ISO 9004 ed i criteri di adozione
- Il glossario e sua importanza per la gestione della qualità
- Il concetto di sistema qualità: implicazioni, criteri ed azioni per poter creare un sistema
- Inquadramento degli otto principi di gestione per la qualità: significato ed importanza
- Primo principio: orientamento al Cliente e le modalità per effettuare l'"intelligenza" del mercato e delle sue esigenze
- Secondo principio: leadership ed i criteri per esercitarla nell'ambito della propria organizzazione per quanto attiene la gestione della qualità
- Terzo principio: coinvolgimento del personale ed i criteri per realizzarlo pienamente e con successo all'interno dell'organizzazione con riferimento alla gestione della qualità
- Quarto principio: approccio per processi e suo significato in una struttura turistica
- Quinto principio: approccio sistemico alla gestione ed impatto sull'individuazione delle coerenze tra i processi, finalizzato ad una maggiore efficacia gestionale
- Sesto principio: miglioramento continuo e suo impatto nella gestione di un'organizzazione turistica
- Settimo principio: decisioni basate su dati di fatto e suo significato in termini di dati ed informazioni ottimali per la gestione
- Ottavo principio: rapporti di reciproco beneficio con i fornitori e suo significato in termini di gestione
- Il sistema qualità e gli altri sistemi di gestione: compatibilità con la gestione ambientale e di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Compatibilità con la gestione etica dell'impresa turistica: compatibilità con l'SA 8000

2. Organizzazione per processi

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 3 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > **Organizzazione per processi**
- > Requisiti del sistema qualità
- > Responsabilità della direzione
- > Gestione delle risorse
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- Il glossario dell'organizzazione per processi
- I criteri per l'individuazione dei processi: i processi primari e quelli di supporto
- Il modello di pianificazione dei processi: il modello di input-output e suo utilizzo
- L'individuazione delle specifiche di un processo
- Le procedure di pianificazione di un processo
- Il piano di controllo dei processi
- Il monitoraggio dei processi: gli indicatori di performance ed i criteri per istituzionalizzarli
- Il process owner: ruolo e compiti
- Lo schema di Harrington: analisi del valore aggiunto
- Le tre fasi fondamentali: autodiagnosi, intervento operativo, gestione routinaria
- La mappatura dei processi e suo significato in un'organizzazione turistica
- Il miglioramento del processo: concetti base, approcci, organizzazione per il miglioramento
- Gli indicatori di gestione dei processi: metodologia e criteri per l'individuazione degli indicatori e per la creazione di un insieme coerente di indicatori
- Individuazione con i partecipanti ed in relazione alle loro specifiche attività, dei processi primari e di supporto, costruzione della mappatura dei processi, definizione degli indicatori e sequenza dei processi per le realtà rappresentate all'interno del gruppo dei partecipanti

3. Requisiti del sistema qualità

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 2 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > **Requisiti del sistema qualità**
- > Responsabilità della direzione
- > Gestione delle risorse
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- I requisiti generali di un sistema di gestione qualità in campo turistico
- I criteri di identificazione dei processi aziendali e della sequenza esistente tra i processi
- L'organizzazione ottimale dei processi e le correlazioni tra i processi primari e di supporto
- I criteri per l'identificazione delle risorse necessarie al funzionamento del sistema qualità
- I requisiti relativi alla documentazione: i documenti di pianificazione e quelli di registrazione
- I criteri per identificare le esigenze di documentazione all'interno della struttura turistica ed i relativi punti di riferimento
- Il processo di emissione di un documento in forma controllata
- Il Manuale del sistema qualità e sue finalità e contenuti: i criteri di redazione del manuale
- Le procedure gestionali ed il collegamento con il Manuale del sistema qualità
- Le altre tipologie di documentazione utilizzabili all'interno del SGQ
- La documentazione di origine esterna ed i criteri per identificarla: leggi, norme, regolamenti, specifiche del Cliente e delle parti interessate
- La documentazione di registrazione della qualità ed i criteri per identificarla in relazione alle specificità dell'organizzazione, alle richieste del Cliente ed alle esigenze delle parti interessate
- I requisiti da soddisfare per una corretta registrazione: l'identificazione dei documenti, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e delle modalità di eliminazione delle registrazioni
- Impostazione della struttura documentale e definizione dell'indice del Manuale, delle procedure gestionali e della documentazione per le organizzazioni rappresentate

4. Responsabilità della direzione

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 3 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > Requisiti del sistema qualità
- > **Responsabilità della direzione**
- > Gestione delle risorse
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- L'identificazione della Direzione e dell'Alta Direzione all'interno dell'organizzazione
- Il ruolo dell'Alta Direzione in relazione a: stabilire la politica per la qualità e le strategie, condurre l'organizzazione alla soddisfazione del Cliente, comunicare gli orientamenti, definire gli obiettivi di miglioramento
- Le esigenze e le aspettative delle parti interessate: esempi e definizione delle aspettative per una struttura turistica
- L'attenzione focalizzata al Cliente: criteri e metodi per focalizzare l'attenzione al Cliente
- La politica per la qualità ed i criteri per definirla: significato ed importanza della politica e suo impatto sul SGQ
- Esempi di politica per la qualità e discussione sulle implicazioni
- La pianificazione per la qualità: il criterio di definizione degli obiettivi e la coerenza con la politica
- Gli aspetti da prendere in esame per la definizione degli obiettivi
- Gli elementi in entrata da considerare per la pianificazione della qualità
- Gli elementi in uscita da considerare nella pianificazione della qualità
- La responsabilità, l'autorità e la comunicazione: inquadramento degli aspetti caratterizzanti in una organizzazione turistica
- La definizione dei ruoli, compiti, dei mansionari, delle linee gerarchiche e la definizione degli organigrammi
- Esempi applicativi alla realtà di una struttura turistica
- Il rappresentante della Direzione: ruolo, compiti, criteri di individuazione in un'organizzazione turistica
- La comunicazione interna all'organizzazione: criteri per progettare un sistema di comunicazione
- Il riesame della Direzione: significato e finalità ai fini del funzionamento del SGQ
- Gli elementi in ingresso al Riesame
- Gli elementi in uscita e le decisioni possibili
- Impostazione con i partecipanti della Politica per la Qualità, definizione degli obiettivi in relazione alla politica, focalizzazione sulla struttura organizzativa, ruoli, compiti, responsabilità, impostazione di un format di Riesame della Direzione

5. Gestione delle risorse

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 2 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > Requisiti del sistema qualità
- > Responsabilità della direzione
- > **Gestione delle risorse**
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- I criteri da seguire per la corretta individuazione delle esigenze di risorse
- Le tipologie di risorse e loro caratteristiche
- Le risorse umane e gli aspetti da considerare per la definizione delle competenze, della consapevolezza e motivazione alla qualità
- Il processo di definizione delle competenze in relazione alle conoscenze pregresse, ai ruoli da svolgere, agli obiettivi da raggiungere, al livello di consapevolezza da assicurare
- Definizione dei "saperi minimi" per svolgere i ruoli ai vari livelli all'interno dell'organizzazione
- L'addestramento e la formazione del personale come elemento per poter acquisire le competenze adeguate ai ruoli da svolgere
- Le infrastrutture ed i requisiti da assicurare per il loro corretto funzionamento
- L'ambiente di lavoro ed i criteri per definire i requisiti da soddisfare
- Definizione con i partecipanti delle competenze minime per svolgere i ruoli all'interno delle rispettive organizzazioni e per i vari livelli, di un sistema di misura delle skills possedute, di un piano di addestramento in grado di conferire le competenze volute

6. Realizzazione del prodotto

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 4 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > Requisiti del sistema qualità
- > Responsabilità della direzione
- > Gestione delle risorse
- > **Realizzazione del prodotto**
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- Gli aspetti da prendere in considerazione per la pianificazione della realizzazione del prodotto
- I processi relativi al Cliente: significato e criteri da soddisfare
- Il riesame dei requisiti del Cliente e la comunicazione con il Cliente
- La progettazione del prodotto/servizio e gli elementi da considerare: la pianificazione della progettazione e gli aspetti da considerare, gli elementi in ingresso ed in uscita dalla progettazione il riesame, la verifica e la validazione della progettazione
- Stesura di un criterio ed una procedura per gestire la progettazione del prodotto/servizio
- Gli approvvigionamenti ed i criteri di qualifica dei fornitori
- La gestione degli ordini d'acquisto ed il monitoraggio dei fornitori
- Il controllo del prodotto/servizio acquistato
- Stesura di un criterio ed una procedura per gestire gli approvvigionamenti in una struttura turistica
- La produzione/erogazione del servizio: la pianificazione della produzione del prodotto/servizio
- La validazione del processo di produzione del prodotto/servizio ed i criteri per effettuarla
- Stesura di un criterio ed una procedura per gestire la produzione/erogazione del prodotto/servizio
- La tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e controllo: applicabilità ad una struttura turistica ed esempi
- La conservazione del prodotto ed i limiti di applicabilità ad un'organizzazione di servizi
- Definizione con i partecipanti dei criteri da descrivere in un Manuale della qualità per gli aspetti relativi alla realizzazione del prodotto in una struttura turistica

7. Misurazioni analisi e miglioramento

MASTER

Qualità nelle strutture turistiche

Durata 4 gg.

MODULI

- > Principi base del sistema qualità
- > Organizzazione per processi
- > Requisiti del sistema qualità
- > Responsabilità della direzione
- > Gestione delle risorse
- > Realizzazione del prodotto
- > Misurazioni analisi e miglioramento

Contenuti

- Le misurazioni del prodotto/servizio, dei processi e del sistema di gestione: significato ed importanza
- Le misurazioni della qualità percepita dai Clienti ed i criteri adottabili: gli strumenti ed i criteri adottabili per misurare la soddisfazione del Cliente e i passi da seguire: definizione degli obiettivi dell'indagine, l'identificazione degli attributi in relazione alle aspettative del Cliente, la progettazione degli strumenti di rilevazione, l'identificazione dei comportamenti idonei per la misurazione della soddisfazione del Cliente in funzione degli strumenti scelti, definizione della numerosità dei Clienti, la raccolta dei dati e l'analisi dei dati relativi alla misura della soddisfazione del Cliente, l'individuazione degli aspetti critici, l'individuazione delle azioni di miglioramento, la diffusione dei dati raccolti
- Le verifiche ispettive interne del SGQ: criteri di programmazione e fasi dell'esecuzione di una verifica ispettiva
- Gli aspetti da considerare in una verifica ispettiva
- Elaborazione di una procedura per l'esecuzione di verifiche ispettive all'interno di una struttura turistica
- Il monitoraggio e la misurazione dei prodotti e dei processi: criteri per predisporre un sistema di monitoraggio in una struttura turistica
- Le non conformità di prodotto ed i criteri da seguire per la corretta rilevazione e gestione
- Elaborazione di una procedura per la gestione del prodotto/servizio non conforme all'interno di una struttura turistica
- L'analisi dei dati e gli elementi da considerare: la soddisfazione del Cliente, l'efficacia e l'efficienza dei processi, l'andamento dei fornitori, il successo raggiunto nell'attuazione delle azioni di miglioramento previste
- Il miglioramento e la sua realizzazione: la pianificazione del miglioramento, l'individuazione delle modalità per attuare il miglioramento, la misura dell'efficacia del miglioramento
- Le azioni correttive e preventive: criteri e modalità per attuarle
- Definizione con i partecipanti degli strumenti per effettuare le misurazioni, analisi e miglioramento, sia in termini di procedure specifiche (verifiche ispettive interne, non conformità, azioni correttive e preventive), sia in termini di aspetti da descrivere nel Manuale
- Test finale per misurare l'apprendimento