

### QUOTA DI ISCRIZIONE

- Socio UNI (effettivo)/ANGQ € 370,00 + IVA 20%
- NON Socio: € 440,00 + IVA 20%

È prevista una riduzione del **10%** per l'iscrizione di **3** o più partecipanti appartenenti alla stessa organizzazione.

### LA QUOTA COMPRENDE:

Documentazione didattica • **UNI TR/11346** •  
Attestato di partecipazione

**Qualora non si desiderasse ricevere la norma:**

- Socio UNI (effettivo)/ANGQ € 340,00 + IVA 20%
- NON Socio: € 380,00 + IVA 20%

### ISCRIZIONE

Si prega di inviare la scheda di iscrizione e copia dell'avvenuto pagamento almeno **7 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso a:

#### Centro Formazione UNI

Fax 02 70024411 – E-mail: [formazione@uni.com](mailto:formazione@uni.com)

Fax 06 6991604 - E-mail: [formazione3@uni.com](mailto:formazione3@uni.com)

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

**ESCLUSIVAMENTE** - tramite bonifico bancario:  
intestato a UNI – INTESA SANPAOLO SPA - Milano  
**Cod. IBAN:** IT23 X 03069 09450 100000003660  
(Indicare titolo del corso, data e sede)

### DIRITTO DI RECESSO

Ogni partecipante può fruire del diritto di recesso inviando la disdetta, tramite fax, alla segreteria del Centro Formazione UNI, almeno **3 giorni lavorativi** prima della data di inizio del corso. In tal caso, la quota versata sarà interamente rimborsata. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. È però ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante.

Ai fini della fatturazione fa fede l'iscrizione.

### PER INFORMAZIONI CONTATTARE:

#### Centro Formazione UNI

Tel. 02 70024379 - E-mail: [formazione@uni.com](mailto:formazione@uni.com)

Tel. 06 69923074 - E-mail: [formazione3@uni.com](mailto:formazione3@uni.com)

### SCHEDA DI ISCRIZIONE

SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ NELLE  
ORGANIZZAZIONI CHE EROGANO SERVIZI

*UNI e ANGQ, si riservano di annullare il corso entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio, fatte salve eventuali cause di forza maggiore, restituendo quanto già versato dagli iscritti*

\_\_\_\_\_  
NOME

\_\_\_\_\_  
COGNOME

\_\_\_\_\_  
FUNZIONE

\_\_\_\_\_  
ENTE/AZIENDA

\_\_\_\_\_  
VIA/PIAZZA N.

\_\_\_\_\_  
CAP CITTÀ PROV.

\_\_\_\_\_  
TEL. FAX

\_\_\_\_\_  
E-MAIL

#### DATI INTESTAZIONE FATTURA (OBBLIGATORI)

\_\_\_\_\_  
RAGIONE SOCIALE

\_\_\_\_\_  
VIA/PIAZZA (SEDE LEGALE) N.

\_\_\_\_\_  
CAP CITTÀ PROV.

\_\_\_\_\_  
TEL. FAX

\_\_\_\_\_  
P.IVA/C.F.

*Vi autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/03*

\_\_\_\_\_  
DATA E FIRMA

*Vi autorizzo al trattamento dei miei dati per l'invio di materiale promozionale* si  no

\_\_\_\_\_  
DATA E FIRMA

**UNI e ANGQ** ORGANIZZANO, SU RICHIESTA,  
CORSI DI FORMAZIONE PRESSO LE AZIENDE



## CORSO DI FORMAZIONE

**SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
NELLE ORGANIZZAZIONI CHE  
EROGANO SERVIZI  
UNI/TR 11346**

**Novità**

**MILANO**

28 MAGGIO 2010

**IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
DEL CENTRO DI FORMAZIONE UNI È CERTIFICATO  
UNI EN ISO 9001:2008**

## PRESENTAZIONE

In un mercato sempre più competitivo è essenziale, per non essere emarginati, offrire servizi di qualità. L'UNI ha pubblicato il rapporto tecnico UNI/TR 11346 per stimolare le organizzazioni a trattare in modo più efficace gli aspetti relativi alla qualità delle loro attività di servizio. Infatti l'efficace applicazione della gestione per la qualità ai servizi offre significative opportunità per migliorare le prestazioni del servizio e il livello di soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate, la produttività, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità della gestione e la collocazione dell'organizzazione nel mercato.

## OBIETTIVI

Il corso illustra i principali elementi riportati nell'UNI/TR 11346 correlando i concetti della gestione per la qualità, come descritti nella serie ISO 9000, con le prassi e la terminologia comunemente utilizzate nel contesto dei servizi. I dovuti adattamenti ai servizi, nell'applicare approcci e tecniche pensati tipicamente per il settore manifatturiero, permettono di raggiungere obiettivi attesi e di affinare approcci e supporti adatti alle diverse tipologie di servizi e favorire lo sviluppo di tecniche specifiche più idonee. Il corso migliora le conoscenze per progettare, sviluppare, attuare e migliorare un sistema qualità in un'organizzazione che eroga servizi.

## DESTINATARI

Il corso si rivolge a: manager, responsabili qualità, consulenti, auditor operante nel settore dei servizi e a tutti coloro che desiderano perfezionare o completare la propria professionalità nel campo dei SGQ.

## PROGRAMMA

- ✓ Introduzione e definizioni: le caratteristiche distintive dei servizi
- ✓ Il modello per la classificazione dei servizi dal punto di vista dell'organizzazione
- ✓ Analisi dell'UNI/TR 11346 "Linee Guida per l'applicazione della UNI EN ISO 9001:2008 nelle organizzazioni che erogano servizi":
  - ⇒ responsabilità della direzione
  - ⇒ gestione delle risorse
  - ⇒ realizzazione del Servizio
  - ⇒ misurazione, analisi e miglioramento
- ✓ Esempi delle misure e dei monitoraggi per la soddisfazione e per la prestazione delle caratteristiche del servizio
- ✓ Esercitazioni

### DOCENTE:

Stanislao Ziantoni – delegato ANGQ presso il GL 18 "Sistemi di gestione per la qualità" e la Commissione tecnica "Qualità e tecniche di supporto" dell'UNI.

### ORARI

Registrazione partecipanti: ore 9.00 – 9.15  
Corso: ore 9.15 - 17.15

## COME RAGGIUNGERE LA SEDE DEL CORSO:

### IN AUTO:

Tangenziale Est di Milano: uscita Corvetto direzione Corso Lodi.  
Via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi.

### IN TRENO:

Stazione Centrale: prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato.  
Scendere alla fermata Lodi T.I.B.B. (8 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

### IN AEREO:

#### Dall'Aeroporto "Malpensa"

Pullman "MALPENSA SHUTTLE" (partenza ogni 30 min.): all'arrivo alla Stazione Centrale di Milano seguire le indicazioni sopra riportate (circa 70 min.).

Treno "MALPENSA EXPRESS" (partenza ogni 30 min.): si arriva alla Stazione Ferrovie Nord (Piazza Cadorna) in circa 40 min. Prendere la metropolitana M1 (linea rossa) direzione Sesto F.S. Scendere alla fermata di Piazza Duomo (3 fermate). Prendere la metropolitana M3 (linea gialla) direzione San Donato. Scendere a Lodi T.I.B.B. (4 fermate): via Sannio è una traversa di Piazzale Lodi a pochi minuti dalla fermata della metropolitana.

#### Dall'Aeroporto "Linate"

Prendere l'autobus 73 (direzione Corso Europa). Scendere in Corso XXII marzo/ang. Viale Campania e prendere il filobus 90 direzione Isonzo. Scendere alla fermata Umbria-Lodi (9 fermate).

