

Bologna – 8, 13 e 15 luglio 2015 – ore 14:30 / 18:30

Master Breve di formazione personalizzata

ANALISI, REVISIONE E IMPLEMENTAZIONE DI UN MODELLO ORGANIZZATIVO IN QUALITÀ NELLO STUDIO LEGALE

OBIETTIVI

Il Master Breve ha l'obiettivo di:

- aiutare Titolari e Partner ad importare nel proprio Studio **una filosofia ed una metodologia di lavoro** incentrate sull'Organizzazione e la Qualità
- offrire **formazione ai Managing Partner** ed ai futuri Responsabili dell'Organizzazione dello Studio
- introdurre i concetti base dell'Organizzazione e fornire **indicazioni specifiche su come redigere la documentazione di riferimento** per il Sistema Organizzativo dello Studio
- fornire indicazioni e strumenti per **la gestione dei servizi professionali**, con particolare riferimento alle fasi relative al rapporto con i clienti, alla progettazione, all'approvvigionamento ed all'erogazione del servizio
- approfondire i **metodi di misurazione** dei processi operativi e la successiva analisi dei dati raccolti

DESTINATARI

Il Master Breve si rivolge a **Titolari e Partner di Studio** interessati al miglioramento organizzativo della propria struttura.

METODOLOGIA DIDATTICA

Gli incontri del Master Breve coniugano l'esigenza di una **formazione personalizzata** in tema di Organizzazione e Qualità con i vantaggi connessi alla possibilità di condividerne gli aspetti comuni con altri Professionisti, favorendo **occasioni di dialogo e confronto diretto con il Consulente e con gli altri Studi**

partecipanti. Nei **tre giorni di docenza** verranno approfondite le tematiche di base e ci si confronterà con i problemi operativi connessi allo sviluppo di un progetto di riorganizzazione. Le attività verranno integrate da esempi pratici con analisi e commento.

FORMAZIONE CONTINUA

Crediti attribuiti per l'intero Master Breve n. 6.

PREREQUISITI

Quale prerequisito formativo si consiglia la presa visione della norma UNI EN ISO 9001:2008.

STRUTTURA DEL PERCORSO E SEDE

Il programma del Master Breve si articola in **tre incontri: 8, 13 e 15 luglio**, dalle ore 14:30 alle ore 18:30 che si svolgeranno presso la sede della Fondazione Forense Bolognese, in via Marsili, 8 a Bologna.

IL DOCENTE

La docenza è affidata alla dott. Alessandra Damiani, Managing Partner dello Studio Barbieri & Associati Dottori Commercialisti e Consulente IDSC Srl per l'Organizzazione e la Qualità degli Studi professionali, anche riguardo a progetti finalizzati alla certificazione del Sistema Qualità dello Studio secondo gli standard UNI EN ISO 9001: 2008. Negli ultimi dieci anni, anche grazie all'esperienza maturata sul campo quale lead auditor di primari organismi di certificazione, ha supportato con successo numerosi progetti di riorganizzazione interna, riposizionamento strategico e certificazione Qualità di studi legali e commerciali. Svolge attività di formazione per Ordini professionali, ed ha collaborato con il Gruppo 24 Ore, Ipsoa ed altri enti di formazione.

PROGRAMMA PRIMA GIORNATA

La prima giornata è dedicata ad introdurre i concetti base dell'organizzazione, anche attraverso il richiamo al modello organizzativo UNI EN ISO 9001:2008, ed a fornire indicazioni specifiche su come redigere la documentazione minimale di riferimento per il Sistema organizzativo dello Studio. Verranno inoltre esaminate le modalità di definizione delle responsabilità della Direzione e le metodologie di identificazione e gestione delle risorse umane e materiali.

Documentazione di lavoro:

- *Piano strategico e risk management*
- *diagrammi di flusso per rappresentare i processi operativi*
- *manuale e procedure*
- *rapporto di audit interno*
- *riesame della direzione*
- *prospetto indicatori e obiettivi dello Studio*

Introduzione alla norma UNI EN ISO 9001:2008 (prossimamente 9001:2015) - Requisiti generali del sistema di gestione per la qualità e della documentazione di supporto.

Il Manuale della Qualità:

- *come definire correttamente il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità ed eventuali esclusioni*
- *come descrivere le interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità*
- *come stabilire modalità appropriate per:*
 - ✚ *tenere sotto controllo le informazioni*
 - ✚ *tenere sotto controllo le registrazioni*
 - ✚ *condurre adeguatamente le attività di audit interno*
 - ✚ *gestire adeguatamente le non conformità*
 - ✚ *gestire efficacemente le azioni di miglioramento*

Le Responsabilità della Direzione: in che cosa consistono e come affrontarle?

- *impegno della Direzione*
- *attenzione focalizzata al cliente*
- *politica per la qualità*
- *pianificazione*
- *responsabilità, autorità e comunicazione: definizione dell'organigramma dello studio*

La Gestione delle Risorse: come definire le esigenze dello Studio relativamente al personale, alle attrezzature hardware – software ed alle infrastrutture e come gestirle nel tempo?

- *messa a disposizione delle risorse*
- *risorse umane: competenza, consapevolezza e addestramento*
- *infrastrutture: locali, spazi di lavoro e servizi connessi / attrezzature ed apparecchiature / servizi di supporto (comunicazione)*
- *ambiente di lavoro*

PROGRAMMA SECONDA GIORNATA

La seconda giornata è dedicata a fornire indicazioni su come gestire “aziendalmente” la realizzazione dei servizi professionali. Particolare rilievo assumono in tal senso le fasi relative ai rapporti con i clienti (**definizione incarichi**), alla progettazione (**attività di consulenza / progetti interni** per l’ideazione di nuovi servizi), all’approvvigionamento (**servizi resi da professionisti esterni / investimenti hardware – software**) ed all’erogazione del servizio (**pianificazione e controllo**).

La pianificazione generale delle attività di studio:

- *Come definire gli obiettivi per la qualità e i requisiti generali relativi al servizio*
- *Come rispondere all’esigenza di stabilire processi e documenti e di fornire risorse per il servizio*

- *Come rispondere all'esigenza di definire attività di verifica, validazione e monitoraggio per il servizio ed i relativi criteri di accettazione*
- *Quali registrazioni sono necessarie per fornire evidenza che i processi e i servizi soddisfino i requisiti*

La gestione degli incarichi professionali:

- *Come determinare correttamente i requisiti relativi al servizio*
- *Il riesame dei requisiti del servizio quale fase preliminare all'accettazione dell'incarico professionale*
- *Come gestire una corretta comunicazione con il cliente*

La gestione delle attività "progettuali" a contenuto innovativo:

- *Come pianificare le attività progettuali*
- *Input e output della progettazione*
- *In che cosa consiste e come gestire un riesame della progettazione*
- *In che cosa consistono le verifiche della progettazione*
- *In che cosa consiste la validazione della progettazione*
- *Come tenere sotto controllo le modifiche della progettazione*

La gestione degli acquisti rilevanti per la qualità del servizio professionale:

- *Come gestire correttamente il processo di approvvigionamento*
- *Come gestire le informazioni per l'approvvigionamento*
- *Come verificare i prodotti (servizi) approvvigionati*

L'erogazione di servizi a contenuto standard:

- *Come tenere sotto controllo le attività di erogazione di servizi*
- *Come validare i processi di erogazione di servizi*
- *Come identificare e rintracciare nel tempo le attività svolte*
- *Come gestire i documenti di proprietà del cliente*
- *Come archiviare e conservare nel tempo i documenti connessi alle attività*

- *Come tenere sotto controllo i dispositivi di monitoraggio e misurazione (software, questionari, ecc.)*

PROGRAMMA TERZA GIORNATA

La terza giornata è interamente destinata ad approfondire i **metodi di misurazione** dei processi operativi e la successiva **analisi dei dati** raccolti, in un'ottica di miglioramento. Verranno illustrate le modalità di trattamento delle **non conformità**, di identificazione delle relative cause e di definizione/gestione di eventuali conseguenti **azioni di miglioramento**, fornendo inoltre esempi relativi alle specifiche procedure.

Saranno descritte le modalità di conduzione degli audit interni, fornendo anche esempi relativi alla specifica procedura. Saranno esaminate le modalità di gestione del Riesame da parte della Direzione, momento di sintesi delle attività di gestione del sistema e di definizione / monitoraggio / rilancio degli indicatori di performance e dei relativi obiettivi di miglioramento e verranno forniti esempi pratici della relativa documentazione. Saranno infine presentate le fasi dell'iter di certificazione ed analizzate le modalità di conduzione delle verifiche presso lo Studio da parte dell'ente di certificazione.

Particolare attenzione verrà dedicata al **confronto con i partecipanti** e ad **esercitazioni** specifiche sulla costruzione di un **piano strategico per lo Studio**.

Le metodologie di monitoraggio e di misurazione dei dati necessari ad una corretta analisi gestionale:

- *Come rilevare la soddisfazione del cliente*
- *Audit interni / Come condurli e come redigere la relativa procedura*
- *Come monitorare e misurare i processi*
- *Come monitorare e misurare i servizi*

Le metodologie di rilevazione e trattamento delle non conformità / Come redigere la relativa procedura. Come condurre una corretta analisi dei dati gestionali:

- *Soddisfazione del cliente*
- *Conformità del servizio ai requisiti*

- *Caratteristiche e andamento dei processi e servizi, incluse le opportunità per azioni preventive*

Come perseguire il miglioramento:

- *Miglioramento continuo*
- *Azioni correttive / Contenuti della relativa procedura*
- *Azioni preventive / Contenuti della relativa procedura*

Come condurre il Riesame della Direzione e definire gli obiettivi di miglioramento

Confronto con i partecipanti e predisposizione di un piano operativo

INFORMAZIONI, MODALITA' DI ISCRIZIONE E TERMINI

In virtù della stretta collaborazione tra la Fondazione Forense Bolognese e ACEF il Master viene proposto alla quota agevolata di euro 200 + iva per tutti i partecipanti.

L'iscrizione può essere completata compilando l'allegato modulo e seguendo le indicazioni lì riportate.

La data ultima per l'iscrizione al Master Breve è fissata in 7 giorni dall'evento.

Il Master Breve è a numero chiuso e prevede l'iscrizione di un massimo di 30 partecipanti; la sua tenuta è subordinata al raggiungimento della quota minima di 20 iscrizioni.

Per informazioni contattare la Segreteria Organizzativa di IDSC Srl allo **051 231125**.

VARIAZIONI DI PROGRAMMA

ACEF si riserva la possibilità di apportare, se necessario, le dovute variazioni in ordine a date, sedi, programmi e docenti nonché di annullare gli eventi, qualora il numero di iscritti non garantisca il buon esito dell'iniziativa. Le eventuali variazioni e/o annullamento verranno comunicate via e-mail entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio a tutti gli iscritti e saranno, comunque, consultabili da chiunque attraverso il nostro sito internet (www.economiaefinanza.org). In caso di annullamento dell'evento verrà rimborsata integralmente la quota di iscrizione.

MODULO DI ISCRIZIONE

Dati per l'iscrizione:

Nome e Cognome _____

Telefono _____ Cellulare _____

E-mail _____

Dati per la fatturazione:

Studio _____

Indirizzo _____

Città _____ Cap _____

Codice Fiscale _____ Partita IVA _____

desidero iscrivermi all'edizione del Master Breve ACEF "Analisi, Revisione e Implementazione di un modello organizzativo in Qualità nello Studio Legale", che si terrà nei giorni 8, 13 e 15 luglio 2015 a Bologna.

Quota di iscrizione:

€ 200,00 + iva

Per formalizzare l'iscrizione, provvedere all'inoltro a mezzo e-mail all'indirizzo alessandro.mattioli@economiaefinanza.org del presente modulo compilato in ogni sua parte unitamente a copia del bonifico da effettuarsi sul conto intestato a "ACEF ASSOCIAZIONE CULTURALE ECONOMIA E FINANZA" IBAN IT86X0200802413000100931319 presso Unicredit Banca Spa Fil. Bologna Marconi, con causale "MASTER BREVE ACEF 8-13-15 LUGLIO 2015 NOME COGNOME".

Autorizzazione al trattamento dei dati personali: ho preso visione dell'informativa redatta ai sensi del D.Lgs 196/2003, disponibile all'indirizzo <http://www.economiaefinanza.org/privacy>, ed autorizzo ACEF al trattamento ed alla conservazione dei miei dati personali, in particolare per ricevere notizie relative alle future iniziative organizzate da ACEF e dai propri partner.

Data _____

Firma _____

CONTATTI

ACEF – ASSOCIAZIONE CULTURALE ECONOMIA E FINANZA

Via Riva di Reno, 65 – 40122 Bologna

e-mail: alessandro.mattioli@economiaefinanza.org

Tel. 051.231125

Segreteria Organizzativa a cura di IDSC Srl

e-mail: chiara.caleffi@idscweb.com