



Collegio Ingegneri Ferroviari Italiani

Sezione di Roma



Roma, 29/07/2010

Ai Soci della Sezione di Roma

Caro Socio,

come noto, la *Sezione CIFI di Roma* e l'*Associazione Italiana Cultura per la Qualità AICQ-ci*, hanno organizzato per il 2010 una serie di pomeriggi di formazione/aggiornamento dal titolo:

## I POMERIGGI PER LA QUALITÀ' nei trasporti, nella mobilità e nella logistica

I pomeriggi, che si svolgono con cadenza bimestrale, approfondiscono i diversi aspetti connessi con la gestione per la Qualità nelle organizzazioni: metodologia necessaria per accrescere sia i livelli di performance dei prodotti e dei servizi offerti, sia il livello di soddisfazione dei clienti e, quindi, la competitività dell'impresa. Particolare attenzione sarà dedicata, ovviamente, ad ambiti gestionali specifici collegati con il mondo dei trasporti, della mobilità e della logistica.

Il quarto pomeriggio si terrà il giorno **9 settembre 2010 dalle ore 15.00 alle ore 17.30** presso la sala della biblioteca del CIFI, sita in via Giolitti 48, e si articolerà secondo una conversazione tenuta dall'**ing. Sergio BINI**, dirigente d'azienda, consigliere AICQ-ci e socio CIFI, dedicata al tema:

### Il miglioramento continuo come cultura d'impresa

i lavori saranno introdotti dall' **ing. Luca FRANCESCHINI**, delegato CIFI della Sezione di Roma; al termine del seminario è previsto uno spazio per le domande dei partecipanti.

*Il famoso prof. Parasuramann -padre del principale modello di misurazione della customer satisfaction- teorizzava che la "Qualità è un viaggio, non una destinazione; più si ottengono buoni risultati più occorrono miglioramenti". Infatti, il miglioramento continuo delle prestazioni di tutti i processi costituenti le filiere produttive che attraversano l'intera organizzazione costituisce il motore che genera l'innalzamento dei livelli di performance aziendali, la riduzione dei costi della non-qualità e la crescita della soddisfazione dei clienti; cioè, la competitività dell'impresa stessa.*

*Non si possono ottenere risultati migliori e duraturi senza analizzare e studiare -con attenzione e sensibilità- errori e disservizi per cercare le vere cause-radice da rimuovere (superando la tentazione di intervenire più sbrigativamente sugli effetti con rapide operazioni di semplice cosmesi).*

*Pertanto, il miglioramento continuativo ed incrementale del funzionamento di una qualsiasi organizzazione non sarà mai il risultato di asettiche applicazioni di tecniche e metodiche, ma potrà essere solo il prodotto tangibile di una cultura di impresa diffusa, consolidata e condivisa fattualmente ed eticamente orientata alla soddisfazione dei clienti (esterni ed interni) e, quindi, agli interessi stessi dell'impresa, cioè al suo futuro.*

Con l'occasione, si vuole ricordare il programma di massima dei prossimi pomeriggi:

1. Il Total Quality Management e l'Eccellenza: il nuovo modello EFQM-2010 (ottobre);
2. Gli aspetti economici della Qualità (dicembre).

La partecipazione al convegno è gratuita per i soci CIFI e per i soci AICQ-ci, ma occorre prenotarsi per e-mail a [segreteria@cifi.it](mailto:segreteria@cifi.it), oppure telefonicamente ai numeri di telefono 06/4882129 – 06/4742986.

Cordiali saluti

il Preside  
ing. Marcello Serra