



Diploma cantonale Gestore della qualità

Edizione: anno scolastico 2026-2027

Riferimenti:

- Regolamento relativo al rilascio del Diploma cantonale di Gestore della qualità del 27 settembre 2024

Versione: marzo 2026



Sommario

1.	Introduzione	1
2.	Destinatari	2
3.	Il corso	2
4.	Titolo di studio rilasciato	11
5.	Transfer nella pratica	11
6.	Docenti e lingua di insegnamento	11
7.	Calendario e sede	12
8.	Tassa d'iscrizione	12
9.	Aspetti organizzativi	13
10.	Modalità di iscrizione	13
11.	Sede del corso	14
12.	Organizzatore e indirizzi utili	15



1. Introduzione

Derivate da un contesto sempre più complesso e competitivo, le esigenze del mercato del lavoro e le tendenze attuali dal punto di vista organizzativo favoriscono una riflessione interna a tutte le tipologie di organizzazioni e le stimolano, e qualche volta obbligano, ad adottare un sistema di gestione per la qualità orientato ai processi, nell'ottica di perseguire l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione a tutti i livelli. Le carenze finanziarie esercitano una forte pressione sul controllo rigoroso delle risorse ripercuotendosi anche sull'organizzazione lavorativa e di conseguenza sull'introduzione del concetto di gestione della qualità anche nell'amministrazione della cosa pubblica.

Le basi per sviluppare un sistema di gestione per la qualità nelle aziende, pubbliche e private, è un aspetto fondamentale che ogni collaboratrice e collaboratore dovrebbero conoscere per poter contribuire allo sviluppo e all'erogazione di un servizio/prodotto di qualità. È altrettanto importante poter assicurare le competenze personali, il know-how che ogni collaboratrice e collaboratore possiedono per apportare beneficio all'azienda e trarne soddisfazione personale.

Il seguente corso formativo vuole essere anche uno strumento di riflessione sul possibile miglioramento continuo, sulla qualità dei servizi e prodotti e sul modo in cui si può gestire e organizzare in maniera efficace il lavoro delle proprie collaboratrici e dei propri collaboratori. Infine, grazie alle competenze acquisite, permette di favorire la diffusione e condivisione di soluzioni organizzative efficaci tra i partecipanti, utili alle proprie organizzazioni, così da effettuare opportune valutazioni e valorizzare le buone pratiche.

La/Il partecipante acquisirà le competenze di base necessarie per inserirsi operativamente nelle attività generate da un sistema di gestione per la qualità, relativo alla propria realtà professionale, o rispettivamente per partecipare attivamente a un progetto di sviluppo e applicazione di un sistema di gestione per la qualità e al suo mantenimento. Con il proprio impegno, la/il Gestore della qualità con Diploma cantonale favorisce, nell'ambito delle proprie competenze, la crescita qualitativa della propria organizzazione, coinvolgendo nel processo del miglioramento continuo, in collaborazione con la direzione, tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori. Contribuisce al successo d'impresa e a veicolare un'immagine positiva e sana della propria organizzazione.



2. Destinatari

Il corso formativo si rivolge a tutte le persone interessate che desiderano acquisire nozioni di base sulla gestione della qualità, apprendere il funzionamento e collaborare allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) della propria organizzazione. Non vengono richieste competenze specifiche ma è auspicabile che la/il partecipante possa mettere in pratica le nozioni apprese durante i singoli momenti formativi e quindi interfacciarsi direttamente con la pratica quotidiana.

Le/I partecipanti potranno dare un senso ai passaggi procedurali, alle condizioni e ai requisiti che devono essere verificati nella predisposizione e descrizione di procedure o di sviluppo di strumenti operativi.

Grazie alle maggiori competenze, le/i diplomate/i potranno affrontare con consapevolezza e sicurezza i compiti che sono loro affidati. Inoltre, grazie alla migliore comprensione delle dinamiche interne (debitamente descritte), il lavoro diventerà meno ripetitivo, più motivante e la cultura del “zero errori” più facilmente perseguibile.

3. Il corso

Il corso è organizzato e supervisionato dall'Istituto della formazione continua della Divisione della formazione professionale. Esso si prefigge di fornire alle/ai partecipanti le basi utili a comprendere la struttura di un sistema di gestione per la qualità, saperlo costruire, gestire e valutare, proponendo poi le adeguate misure.

Contenuti e durata

Il corso formativo, impostato in modo da legare molto strettamente la teoria alla pratica, avrà inizio martedì 8 settembre 2026, è composto da un modulo introduttivo (modulo propedeutico “Tecniche di apprendimento e di studio”, onde permettere alle/ai partecipanti di riattivare e di condividere pratiche per affrontare con maggior facilità l'insegnamento e di raggiungere gli obiettivi di apprendimento previsti, oltre che a ricevere le importanti informazioni relative alla gestione del corso), da cinque moduli tematici e da un modulo conclusivo di ripresa dei concetti e di preparazione all'esame finale, per un totale di 240 unità didattiche (ud) in presenza. Ogni momento formativo permette di acquisire conoscenze generali legate ai SGQ, alla gestione dei rischi e alla gestione di progetti e sono pensati per coniugare momenti teorici con la messa in pratica di quanto appreso, attraverso lo sviluppo di proprie procedure e propri strumenti operativi.

Alle/Ai partecipanti è inoltre chiesto un impegno costante per lo studio individuale e per riprendere e assimilare le nozioni apprese durante i singoli moduli.



Alla fine del corso formativo, alle candidate e ai candidati è accordato un periodo di tre mesi per la redazione di un lavoro finale scritto, incentrato sulle tematiche del corso, concretizzabile sul proprio posto di lavoro (o all'interno della propria organizzazione) e che rispetti le direttive specifiche di elaborazione del dossier.

Struttura della formazione

Il corso formativo si compone di 6 moduli, a cui si aggiunge un modulo introduttivo dedicato alle tecniche di apprendimento e di studio (TAS).

Modulo	Titolo	Durata in ud
Modulo 1	Tecniche di apprendimento e di studio (TAS)	12
Modulo 2	Elementi base dei sistemi di gestione per la qualità	72
Modulo 3	Gli audit	24
Modulo 4	Project management	44
Modulo 5	Il miglioramento continuo	32
Modulo 6	I processi di gestione e di realizzazione	48
Modulo 7	Preparazione all'esame	8



Modulo 1 ***Tecniche di apprendimento e di studio***

Obiettivi: acquisire e/o riattivare capacità che favoriscano lo studio e l'acquisizione delle nozioni formative; inoltre avere una visione globale relativa ai contenuti del corso, delle sue regole e delle modalità di certificazione

Contenuti: ---

Durata: 12 unità didattiche in presenza

Certificazione: non è prevista una certificazione del modulo

Docenti: docenti IFC

Programma

Date	Orario	Durata
08.09.2026	08.45 – 16.30	12 u.d. in presenza
16.02.2026	08.45 – 12.00	

Modulo 2 *Elementi base dei sistemi di gestione per la qualità*

Obiettivi: capire cosa significa “sistema di gestione per la qualità” (SGQ) e conoscere alcuni modelli di riferimento;
creare le basi per la costruzione, valutazione e ottimizzazione di un proprio SGQ orientato ai processi;
conoscere le basi teoriche di un semplice sistema di controllo interno;
avere una visione generale sulle principali normative di riferimento (certificabili e non).

Contenuti: i sistemi di gestione: definizione ed evoluzione;
l'organizzazione orientata ai processi: definizione, descrizione, strutturazione, variabili e strumenti operativi;
il SGQ secondo un approccio progettuale (pianificazione degli obiettivi, delle responsabilità, delle attività, dei costi e dei tempi in un progetto di sviluppo di un SGQ o parte di esso);
l'analisi dei rischi (SWOT e altre modalità) e sviluppo di un sistema di monitoraggio (indicatori);
panoramica sulle principali norme certificabili e non (ISO e altri modelli; salute, sicurezza e ambiente).

Durata: 72 unità didattiche in presenza

Certificazione: oltre a esercitazioni pratiche in aula, non è prevista una certificazione del modulo

Docenti: docenti specialisti nei contenuti presentati

Programma

Date	Orario	Durata
15.09.2026	08.45 – 16.30	72 u.d. in presenza
22.09.2026	08.45 – 16.30	
29.09.2026	08.45 – 16.30	
06.10.2026	08.45 – 16.30	
13.10.2026	08.45 – 16.30	
20.10.2026	08.45 – 16.30	
27.10.2026	08.45 – 16.30	
10.11.2026	08.45 – 16.30	
17.11.2026	08.45 – 16.30	



Modulo 3 *Gli audit*

Obiettivi: saper individuare gli auditori per la propria organizzazione;
 creare un sistema di valutazione efficace ed efficiente della propria realtà
 professionale (basato sugli audit);
 valutare efficacemente i processi della propria organizzazione;
 identificare e registrare misure di miglioramento e/o di sviluppo.

Contenuti: profilo auditore e importanza della comunicazione;
 pianificazione, preparazione ed esecuzione degli audit;
 raccolta dati, analisi e sintesi;
 visita realtà certificata.

Durata: 24 unità didattiche in presenza

Certificazione: alla fine del modulo è prevista una certificazione finale

Docenti: docenti specialisti nei contenuti presentati

Programma

Date	Orario	Durata
01.12.2026	08.45 – 16.30	24 u.d. in presenza
15.12.2026	08.45 – 16.30	
22.12.2026	08.45 – 16.30	



Modulo 4 *Project management*

Obiettivi: assicurare la gestione di documenti e di dati
analizzare procedure e sondare il potenziale di miglioramento
collaborare a progetti e saper strutturare un rilevamento di dati
utilizzare gli strumenti del project management

Contenuti: perseguire l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione a tutti
gestione dei documenti e dei dati
analizzare le procedure nella propria sfera di competenza resolvendo
autonomamente eventuali problemi
sviluppare il proprio progetto (scheda) di certificazione

Durata: 44 unità didattiche in presenza

Certificazione: oltre a esercitazioni pratiche in aula, non è prevista una certificazione del
modulo

Docenti: docenti specialisti nei contenuti presentati

Programma

Date	Orario	Durata
12.01.2027	08.45 – 16.30	44 u.d. in presenza
19.01.2027	08.45 – 16.30	
26.01.2027	08.45 – 16.30	
02.02.2027	08.45 – 16.30	
16.02.2027	13.15 – 16.30	
23.02.2027	08.45 – 16.30	



Modulo 5 ***Il miglioramento continuo***

Obiettivi: capire perché e come si monitora e misura la qualità;
 saper raccogliere, analizzare, valutare, riassumere e comunicare i dati del SGQ;
 saper strutturare un rilevamento della soddisfazione;
 valutare le misure di miglioramento e/o di sviluppo proposte.

Contenuti: PDCA;
 la customer satisfaction;
 il riesame (compresi trattamento e sviluppo di strumenti adatti per AC, NC, reclami, proposte);
 la comunicazione efficace.

Durata: 32 unità didattiche in presenza

Certificazione: oltre a esercitazioni pratiche in aula, non è prevista una certificazione del modulo

Docenti: docenti specialisti nei contenuti presentati

Programma

Date	Orario	Durata
02.03.2027	08.45 – 16.30	32 u.d. in presenza
09.03.2027	08.45 – 12.00	
16.03.2027	08.45 – 16.30	
23.03.2027	08.45 – 16.30	

Modulo 6 *I processi di gestione e di realizzazione*

Obiettivi: effettuare una mappatura dei processi;
saper effettuare una semplice costruzione, valutazione e ottimizzazione degli elementi di un proprio SGQ orientato ai processi, tenendo in considerazione i principi della sostenibilità;
saper definire e descrivere i principali processi gestionali e realizzativi del proprio SGQ;
strutturare una semplice carta dei principi;
reingegnerizzare i processi.

Contenuti: analisi IST e progettazione di un SGQ, la mappa dei processi, il cruscotto di monitoraggio (indicatori);
i processi della direzione: orientamento strategico (visione / missione / politica per la qualità);
i processi di gestione delle risorse;
il sistema di controllo interno rapportato alla propria organizzazione (personalizzazione);
la sostenibilità.

Durata: 48 unità didattiche in presenza

Certificazione: oltre a esercitazioni pratiche in aula, non è prevista una certificazione del modulo

Docenti: docenti specialisti nei contenuti presentati

Programma

Date	Orario	Durata
06.04.2027	08.45 – 16.30	48 u.d. in presenza
13.04.2027	08.45 – 16.30	
20.04.2027	08.45 – 16.30	
27.04.2027	08.45 – 16.30	
04.05.2027	08.45 – 16.30	
11.05.2027	08.45 – 16.30	



Modulo 7 *Preparazione all'esame*

Obiettivi: presentare il proprio progetto finale;
 verificare la corretta impostazione del proprio progetto di certificazione;
 verificare gli apprendimenti.

Contenuti: ripetizione dei concetti principali dei moduli 2-5;
 condivisione dei progetti di lavoro finale;
 presentazione del progetto individuale finale;
 simulazione esame finale.

Durata: 8 unità didattiche in presenza.

Sono inoltre previste 4 ore, al massimo, di tutoring (per candidata/candidato), per l'elaborazione dell'esame pratico.

Docenti: docenti IFC

Programma

Date	Orario	Durata
18.05.2027	08.45 – 16.30	8 u.d. in presenza

Procedura di qualificazione

Il corso formativo prevede la seguente procedura di qualificazione (come da art. 12 del Regolamento d'esame):

- 1) Esame scritto
- 2) Esame pratico
- 3) Esame orale

L'esame scritto consiste in una prova della durata di 90-120 minuti su tutte le materie trattate durante il corso (escluso il modulo propedeutico e il modulo di preparazione all'esame); l'esame pratico (lavoro di diploma) consiste nella redazione di un progetto, entro i termini definiti, collegato alla propria pratica aziendale. Il progetto, redatto secondo le "Direttive relative al Regolamento concernente gli esami per l'ottenimento del Diploma cantonale di Gestore della qualità", è scelto in accordo con la propria organizzazione e approvato dalla Commissione d'esame (vedi art. 10 del Regolamento d'esame).

L'esame orale consiste nella presentazione e difesa del proprio elaborato e discussione sulle materie trattate durante il corso.



4. Titolo di studio rilasciato

Tutte le informazioni relative alla procedura di qualificazione, riportate nel presente programma, sono state estrapolate dal Regolamento concernente gli esami per l'ottenimento del Diploma cantonale di Gestore della qualità del 27 settembre 2024.

La candidata / Il candidato che ossequia tutti i requisiti fissati dal Regolamento e supera i relativi esami finali, consegue:

- A) Diploma cantonale di Gestore della qualità, rilasciato dall'Istituto della formazione continua della Divisione della formazione professionale del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport.
- B) Attestato di partecipazione, con la frequenza di almeno l'80% del corso, nel caso in cui la candidata/il candidato non sostenga l'esame finale o, nel caso di insuccesso, non richieda una ripetizione (come previsto all'art. 17 del Regolamento d'esame).

5. Transfer nella pratica

L'approccio didattico prevede la trasmissione di nozioni teoriche che permettono di interfacciarsi con la propria pratica. L'insegnamento alterna momenti di didattica frontale a fasi di apprendimento in lavoro di gruppo, lavoro individuale, esercizi pratici e altro.

Alle candidate e ai candidati si richiede pertanto un notevole impegno e una partecipazione attiva alle lezioni per poter garantire il trasferimento efficace delle nozioni nella propria pratica quotidiana.

6. Docenti e lingua di insegnamento

Il team di docenti è composto da professionisti della materia, che vantano una maturata esperienza nell'insegnamento a un pubblico di adulti.

Le lezioni saranno erogate in lingua italiana.

7. Calendario e sede

Le lezioni si svolgeranno di norma presso l'Istituto della formazione continua, Centro Ala Munda 41 a Camorino. Il calendario della formazione prevede una frequenza diurna, nella seguente forma:

- tutte le settimane, di martedì (orario indicativo: 08:45 – 16:30)

In casi eccezionali è possibile una diversa frequenza settimanale (sabato mattina compreso). Il corso avrà **inizio martedì 8 settembre 2026**, con il modulo propedeutico.

8. Tassa d'iscrizione

Le tasse devono, di regola, essere pagate prima dell'inizio della formazione.

Tassa d'iscrizione per l'intero corso: CHF 5'000.-

Tassa d'esame per chi è iscritto al corso completo: CHF 500.-

I moduli del corso formativo possono essere usufruiti anche singolarmente. Nella tabella sottostante, sono riportate le tasse d'iscrizioni dei 7 moduli:

Modulo	Titolo	Durata	CHF
Modulo 1	Tecniche di apprendimento e di studio (propedeutico)	12	300.-
Modulo 2	Elementi base dei sistemi di gestione per la qualità	72	1'800.-
Modulo 3	Gli audit	24	600.-
Modulo 4	Project management	44	1'100.-
Modulo 5	Il miglioramento continuo	32	800.-
Modulo 6	Process management e processi di realizzazione	48	1'200.-
Modulo 7	Preparazione all'esame	8	200.-

È possibile, come da regolamento d'esame, iscriversi solo alla procedura di certificazione.

Tassa d'iscrizione all'esame finale: CHF 700. -

Per chi segue il corso formativo, per essere ammessi agli esami, le candidate e i candidati devono attestare una presenza minima dell'80% in ogni singolo modulo, salvo eventuali esenzioni.

9. Aspetti organizzativi

Materiale didattico

Il materiale didattico (fotocopie, slides, ecc.), dovrà essere scaricato personalmente da ogni singola/o corsista dalla piattaforma didattica dell'Istituto della formazione continua (<https://ifc.moodle.ch>). Alle iscritte e agli iscritti al corso formativo verranno indicati per tempo modalità e dati di accesso (username e password).

Il costo di pubblicazioni o documenti che, su indicazione del formatore, verranno distribuiti in aula, sono interamente a carico delle singole e dei singoli partecipanti al corso.

Ritiro dal modulo o mancata partecipazione

In caso di ritiro / rinuncia (da comunicare per iscritto) prima dell'inizio del modulo, o di mancata partecipazione allo stesso, a convocazione avvenuta, vanno applicati i disposti dell'art. 20 cpv 4 e 6 del Regolamento interno dell'IFC del 19 febbraio 2024. In particolare, viene stabilito:

- 1.se la rinuncia avviene prima della convocazione, viene prelevata una tassa amministrativa di CHF 50;
- 2.se la rinuncia avviene dopo il ricevimento della convocazione del corso, come pure in caso di abbandono del corso prima della sua fine, verrà richiesto il versamento completo della tassa d'iscrizione. Nei casi eccezionali, motivati e giudicati pertinenti dalla direzione dell'IFC, i rimborsi avvengono trattenendo una tassa che ammonta al 10% della tassa di iscrizione, più l'eventuale quota parte proporzionalmente alle lezioni effettuate.

Vie di ricorso / rimedi giuridici

Contro la decisione della Commissione d'esame, in merito al risultato della procedura di qualificazione e al rilascio del diploma, valgono le disposizioni del relativo Regolamento d'esame (art. 19).

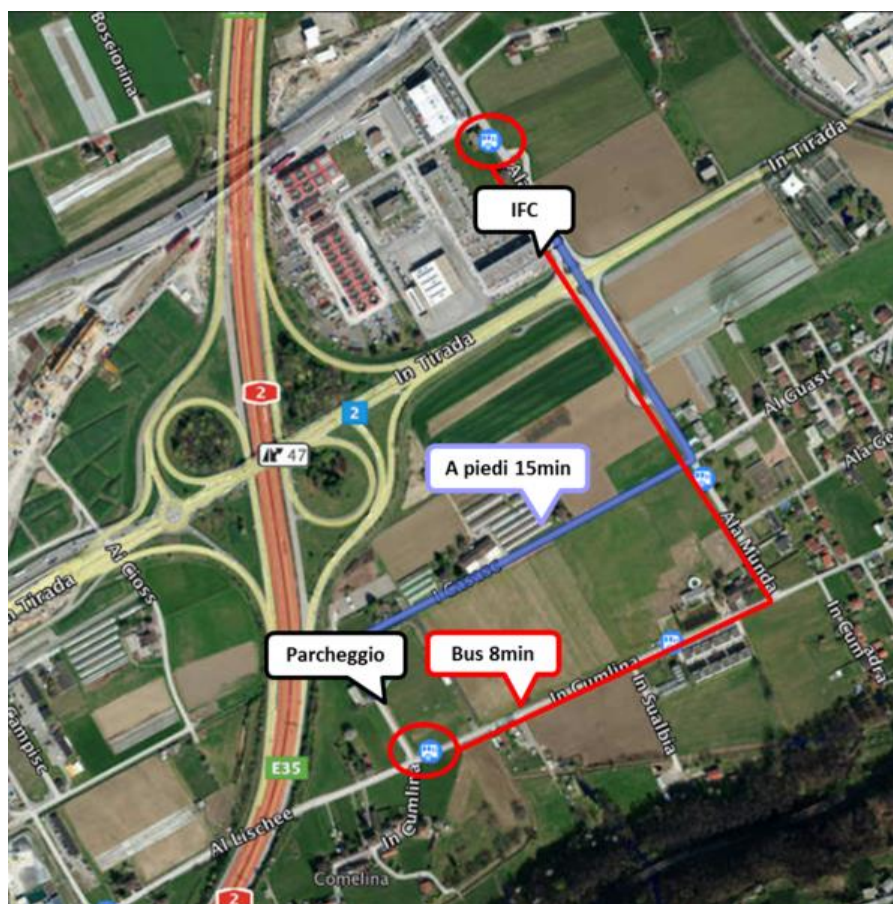
10. Modalità di iscrizione

Il termine per l'iscrizione è fissato al 15 agosto 2026 e può essere effettuata mediante il formulario online pubblicato sul sito dell'IFC (www.ti.ch/ifc). Il corso avrà inizio con almeno 10 partecipanti.

Il numero massimo di iscrizioni è limitato a 15 partecipanti (saranno considerate le iscrizioni in ordine cronologico), così da assicurare un insegnamento di qualità, efficace ed efficiente. A tutte e a tutti verrà inviata una conferma di ricezione. L'ammissione all'intero corso formativo o a un singolo modulo sarà tuttavia considerata definitiva al momento dell'avvenuto versamento della quota d'iscrizione. Il mancato pagamento comporta l'esclusione dalla formazione.

11. Sede del corso

Il corso si svolge nella sede dell'Istituto della formazione continua (IFC) a Camorino, Centro Ala Munda 41. Sullo schermo informativo, ubicato al primo piano dello stabile, viene costantemente aggiornato il riferimento dell'aula dove si svolgono le lezioni. Modifiche relative alla sede, saranno comunicate tempestivamente alle e ai partecipanti.



Per tutti coloro che intendono raggiungere la sede del corso in auto: **ATTENZIONE!** I parcheggi nelle vicinanze sono limitati; vi consigliamo pertanto di utilizzare i mezzi pubblici (fermata "Ufficio circolazione", i collegamenti sono consultabili sul nostro sito).

Da Chiasso oppure dal S. Gottardo:

- autostrada A2, uscita Bellinzona SUD
- prendere direzione BELLINZONA
- entrare nella prima strada sulla destra direzione SEZIONE DELLA CIRCOLAZIONE
- attraversare il sottopassaggio, svoltare a sinistra alla prima strada e poi di nuovo sinistra entrando nell'area privata del Centro Ala Munda.



12. Organizzatore e indirizzi utili

Istituto della formazione continua

Centro Ala Munda 41
CH - 6528 Camorino

Telefono +41 (0) 91 814 16 71

Sito web www.ifc.ti.ch

e-mail decs-ifc@edu.ti.ch

Indirizzo di spedizione postale

Istituto della formazione continua
Casella postale 2170
CH - 6501 Bellinzona