



"Fate in modo che diventi un'abitudine discutere i problemi basandosi sui dati e rispettando i fatti che essi dimostrano"
Kaoru Ishikawa

PRESENTAZIONE

- 1 Obiettivi del Training
- 2 Target dei partecipanti
- 3 Durata
- 4 Metodologie didattiche
- 5 Punti qualificanti
- 6 Contenuti del Training

HumanWare s.a.s.
Via Tino Buazzelli, 51
00137 Roma
Tel. +3906823861
Fax. +39233214866
Web www.humanware.it
Mail humanware@humanware.it

Total Quality Orientation

1. Obiettivi del Training

Tutte le aziende di produzione di beni e di servizi e più recentemente anche i soggetti erogatori di servizi pubblici avvertono con forza l'esigenza di concentrare l'attenzione sulla qualità e sui criteri di misurazione ad essa collegati.

Ciò è determinato non solo dalla necessità di organizzare e gestire meglio i processi per essere più competitivi ma anche dalla crescente sensibilità dei mercati e della collettività agli aspetti sostanziali dei prodotti e dei servizi forniti.

Ciò spinge a focalizzare gli interventi organizzativi sia sugli aspetti economico-finanziari sia sul recupero di efficacia, sulla misurazione delle proprie performance, sulla soddisfazione della propria clientela di riferimento. In sintesi sulla capacità di creare valore.

Inoltre per quanto riguarda i servizi pubblici l'attenzione al profilo della qualità consente di considerare il cittadino non più come destinatario passivo di prestazioni erogate ma come titolare di diritti, a loro volta forniti di adeguate forme di tutela.

Conseguenza di questo cambiamento è stato il riconoscimento della centralità della soddisfazione del cliente.

Il Training proposto ha pertanto i seguenti obiettivi:

- *Creare consapevolezza sui significati e le implicazioni della gestione della qualità e delle opportunità ad essa legate*
- *Definire i modelli ed i principi organizzativi più efficaci per gestire la qualità*
- *Presentare le principali metodologie di gestione della qualità*
- *Definire i ruoli coinvolti*

2. Target dei partecipanti

Imprenditori, Managers, Professionals

3. Durata

Due giornate

4. Metodologie didattiche

Spunti ed approfondimenti teorici, analisi di casi aziendali e discussioni di gruppo.

5. Punti qualificanti

Il Seminario fornisce una visione complessiva degli approcci e degli strumenti di quality management dal punto di vista organizzativo e manageriale.

Inoltre pone particolare attenzione alla dimensione individuale (comportamenti proattivi finalizzati alla creazione di valore ed al miglioramento della customer satisfaction) come fattore critico di successo.

La metodologia utilizzata è innovativa in quanto coinvolge attivamente i partecipanti attraverso l'elaborazione dei contenuti in strategie replicabili nelle organizzazioni di provenienza.

6. Contenuti del Training

Prima Giornata	Seconda Giornata
Mattina	Mattina
<p>INTRODUZIONE: Obiettivi, Contenuti e Metodologia Didattica</p> <p>I PRINCIPI DELLA QUALITA' TOTALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità del prodotto e qualità del servizio come risposta ai fabbisogni del mercato • Le componenti del sistema di offerta • Il concetto di Total Quality • I costi della "non-qualità" • L'orientamento al cliente e la creazione di valore • Clienti interni e clienti esterni <p>ESERCITAZIONE</p> <p>ANALISI E DISCUSSIONE</p>	<p>LA GESTIONE DELLA QUALITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità attesa, progettata, erogata e percepita • Metodologie e Strumenti per la Qualità • Le strategie per il miglioramento continuo • Kaizen model • Six Sigma • Il ciclo del miglioramento come progetto • Quality assurance & Quality control • La valutazione della customer satisfaction <p>ESERCITAZIONE</p> <p>ANALISI E DISCUSSIONE</p>
Pomeriggio	Pomeriggio
<p>LA CREAZIONE DI VALORE</p> <ul style="list-style-type: none"> • La catena del valore nei processi aziendali • La costruzione del valore come processo continuo • Processi core e processi di supporto • La ricerca di soluzioni a valore aggiunto • Qualità e ruoli collegati • Alcuni modelli di successo <p>ESERCITAZIONE</p> <p>ANALISI E DISCUSSIONE</p>	<p>I RIFERIMENTI NORMATIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normative sulla qualità e politiche per la qualità • L'introduzione in azienda del Sistema Qualità e le procedure • I comportamenti per la qualità <p>ESERCITAZIONE</p> <p>ANALISI E DISCUSSIONE</p> <p>CONCLUSIONI</p>