CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

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

Kaoru Ishikawa

CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

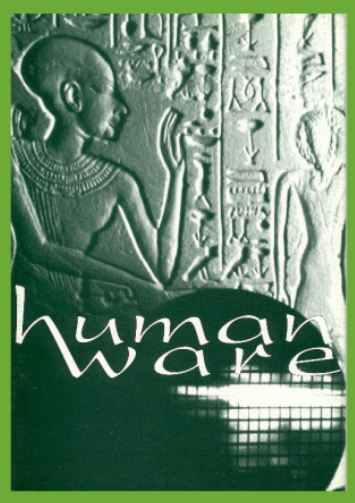
PANORAMICA:
Il ruolo della qualità nell'impresa moderna

OBIETTIVI

CONTENUTI

TARGET E COSTI:
Le modalità di svolgimento del corso

MODELLO DIDATTICO



CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

PANORAMICA:

Il ruolo della qualità nell'impresa moderna

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 economici e 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.

CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

OBIETTIVI

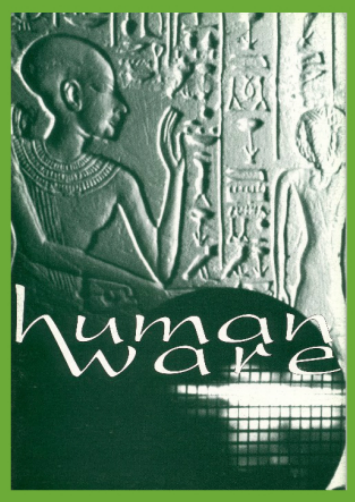
1. creare consapevolezza sui significati e le implicazioni della gestione della qualità e delle opportunità ad essa legate;
2. definire i modelli ed i principi organizzativi più efficaci per gestire la qualità;
3. presentare le principali metodologie di gestione della qualità;
4. chiarire i criteri di misurazione della qualità e della customer satisfaction;
5. definire i ruoli coinvolti.

CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

Contenuti

Prima Giornata	Seconda Giornata
I PRINCIPI DELLA QUALITA' TOTALE: • 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 LA CREAZIONE DI VALORE: • 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	LA GESTIONE DELLA QUALITA': • 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 I RIFERIMENTI NORMATIVI: • Normative sulla qualità e politiche per la qualità • L'introduzione in azienda del Sistema Qualità e le procedure • I comportamenti per la qualità



CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

TARGET E COSTI:

Le modalità di svolgimento del corso

Il corso è rivolto a imprenditori, manager e professional per favorire il processo di miglioramento interno e partecipare attivamente ai progetti di cambiamento dell'organizzazione di appartenenza.

E' anche rivolto alle persone che in azienda debbono occuparsi di quality assurance e quality control ed acquisire le conoscenze di base sugli strumenti e metodologie per gestire la qualità in azienda.

Il corso è disponibile solo nella modalità in-house, presso le aziende clienti, per gruppi composti da più partecipanti

Ogni edizione del corso si rivolge ad un massimo di 10 persone

Il costo di ogni edizione di 2 giornate è di euro 2600,00 + IVA

Non vengono applicati costi di trasferta del nostro personale docente

CORSO TOTAL QUALITY ORIENTATION

ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

MODELLO DIDATTICO

Il corso 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 nell'organizzazione di appartenenza.

Ogni partecipante al corso riceve una dispensa che illustra i contenuti sviluppati in aula con ulteriori approfondimenti utili all'applicazione dei metodi e dei concetti appresi.

Al termine del corso viene inoltre rilasciato un attestato di partecipazione.

HumanWare

www.humanware.it

@humanwareonline