

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Strategie, Mappatura processi e competenze

Caratteristiche del corso:

Area: Organizzazione.

Durata: 2/3 giornate secondo il livello di approfondimento affrontato.

A chi è rivolto: Responsabile Qualità e staff, Direzione aziendale.

Scopo del corso: Il corso intende introdurre e approfondire le problematiche inerenti la qualità e fornire un modello "operativo" di impostazione del "sistema qualità aziendale" e sviluppare nei partecipanti le competenze per poter operare il passaggio dal Quality Assurance al Quality Management.

Prerequisiti (corsi propedeutici):

- ▶ Ai partecipanti è richiesta una conoscenza dell'organizzazione aziendale in ottica ISO 9001, l'utilizzo del pacchetto office.

Programma base del corso:

- La Norma ISO 9001 nel contesto aziendale
- Modello delle 5 Q: attesa, progettata, erogata, percepita, paragonata
- Rilevazione e gestione dei gap
- Costi della Qualità e della non Qualità
- Customer Satisfaction come fattore prioritario per raggiungere la qualità aziendale orientata al miglioramento continuo
- Forme organizzative di miglioramento della qualità e loro strumenti operativi
- Total Quality Management
- Integrazione e differenziazione tra la gestione "tradizionale" e la gestione "Totale"
- Leve e strumenti per la qualità totale: Gestione della customer satisfaction
- Presentazione del modello EFQM per l'eccellenza: il processo di autovalutazione, gli approcci ed i vantaggi conseguibili.