

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΘΟΔΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Π009702



SCAN ME

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΘΟΔΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΣΚΟΠΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Η απόκτηση δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας σχετικά με τον σχεδιασμό, οργάνωση, διαχείριση και εφαρμογή μεθόδων Συνολικής διαχείρισης και ποιότητας TQM, σε συνδυασμό με την χρήση τεχνολογίας, αντιμετωπίζει αποτελεσματικά την αύξηση της εταιρικής αποτελεσματικότητας, συντείνοντας στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, μείωση κοστών, βελτίωση της εταιρικής ταυτότητας, παραγωγικότητας, το ηθικό των εργαζομένων, την εστίαση και την ικανοποίηση των πελατών με απώτερο στόχο την συνεχή αύξηση της ολικής λειτουργική απόδοση του οργανισμού.

Εισαγωγή των εκπαιδευόμενων σε νέες έννοιες Εταιρικής Διαχείρισης Σχεδιασμού, μοντελοποίησης και παρακολούθησης ενός αναβαθμισμένου συστήματος μεθόδων και διαδικασιών TQM με βάση όλων των δραστικών αλλαγών που μπορούν να εφαρμοστούν στο εταιρική δομή και το διαχειριστικό της σύστημα, με μειωμένα ανθρώπινα λάθη, ταχύτερη ανταπόκριση στην εξυπηρέτηση και πιο αποτελεσματική κατανομή των πόρων, με στόχο την συνεχή βελτίωσης της λειτουργικότητας στο σύνολο και κατά συνέπεια της αύξηση οικονομικής απόδοσης.

ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

- Κατανόηση της αξίας και των σκοπών του σχεδιασμού Υλοποίησης και Διαχείρισης
- Κατανόηση των Μεθόδων συνολικής διαχείρισης της ποιότητας (Total Quality Management TQM)
- Κατανόηση και αξιοποίηση νέας καινοτόμου τεχνολογίας και συστημάτων πληροφορικής και την δυνατότητες εφαρμογής της στην Εφαρμογή και Διαχείριση διαδικασιών TQM
- Κατανόηση των πλεονεκτημάτων από την εφαρμογή των εργαλείων (TQM)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε διευθυντικά και εποπτικά στελέχη από όλα τα τμήματα της επιχείρησης (πωλήσεων, μάρκετινγκ, εξυπηρέτησης πελατών ανθρώπινου δυναμικού, operation, logistics, προγραμματισμού και παραγωγής) που εμπλέκονται στην οικονομική ανάπτυξη, λειτουργική διαχείριση και απόδοση του οργανισμού τους καθώς και σε ιδιοκτήτες/διευθυντές μικρών επιχειρήσεων που έχουν ευθύνη για την ανάπτυξη και παραγωγικότητα της επιχείρησής τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 01

Βασικές αρχές εγκαθίδρυσης TQM

- Αποσαφήνιση Όραμα, Αποστολή και Αξίες (Αναπτύξτε μια διαδικασία για την εκπαίδευση των εργαζομένων για να αποδεχτούν και να επικοινωνήσουν την αποστολή, το νέο όραμα και τις αξίες) (Clarify Mission Vision and Values)
- Προσδιορίστε κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας. Οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας είναι η έμφαση στους παράγοντες που βοηθούν για να επιτευχθούν οι στόχοι (Identify Critical Success Factors -CSF-)
- Ανάπτυξη μέτρων και μετρήσεων
- Μέθοδοι για την παρακολούθηση δεδομένων μέσω προκαθορισμένων διαδικασιών που αφορά κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας CSF (Develop Measures and Metrics to Track CSF Data)
- Κατηγοριοποίηση πελατών συνεργατών και εργαζομένων (Identify Key Customer Group)
- Ανατροφοδότηση από όλους τους πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς)
- Καθορισμός ερωτηματολογίων και μεθόδων συλλογής πληροφοριών ικανοποίησης για τους σημαντικούς άξονες ενδιαφέροντος με καθορισμό επιπέδου προτεραιότητας - τι είναι σημαντικό για τους πελάτες (Solicit Customer Feedback)

ΕΝΟΤΗΤΑ 02

Μέθοδοι Ανάλυσης και ανασχεδιασμού

- Συλλογή πληροφοριών ανατροφοδότησης με την χρήση κοινωνικών δικτύων, ιστολόγου, προγραμμάτων όπως το Survey Gizmo και συμβατικές διαπροσωπικές ανά κατηγορία ενδιαφερομένων Develop (Customer Survey Plan)
- Παραδείγματα για όλες τις ομάδες πελατών (Survey each customer group)
- Ανάπτυξη σχεδίου βελτίωσης (Develop Improvement Plan) για κάθε ομάδα ξεχωριστά βάσει

της ανατροφοδότησης ερωτηματολογίων με στόχους βασισμένους στο πρότυπο SMART

- Παραδείγματα στόχων
- Βελτίωση διαδικασιών
- Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού
- Βελτίωση δεξιοτήτων ηγεσίας (walk the talk)
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων / υπηρεσιών

ΕΝΟΤΗΤΑ 03

Πρακτική Εξάσκηση 1

- Καθορισμός κρίσιμων παράγοντες επιτυχίας δικής σας επιχείρησης (CSF)
- Καταγραφή μεθόδων συλλογής ανατροφοδότησης και κατασκευή ερωτηματολογίων ανά κατηγορία αποδεκτών της με καταγραφή αποτελεσμάτων και καθορισμό ρόλων και προτεραιότητας
- Εφαρμογή ερωτηματολογίων σε κοινωνικά δίκτυα, ιστοσελίδα και ιστολόγιο με καθορισμό ροής και παρακολούθησης
- Άσκηση με ομάδες 2-3 ατόμων περιγραφή ενός τμήματος ανά ομάδα
- Παρουσίαση ανά ομάδα και καταγραφή πλεονεκτημάτων στην διαδικασία πριν και μετά τον ανασχεδιασμό

ΕΝΟΤΗΤΑ 04

Πρακτική Εξάσκηση 2 (Εργασία με τις ίδιες ομάδες)

- Ανάπτυξη σχεδίου βελτίωσης
- Καθορισμός στόχων με το πρότυπο SMART βασισμένη στα αποτελέσματα της προηγούμενης άσκησης
- Χρονικός Καθορισμός επαναξιολόγησης και παρακολούθησης CSF
- Παρουσίαση σχεδίου ανά ομάδα



Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους οι οποίοι ικανοποιούν τα Κριτήρια της ΑνΑΔ θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.