



Introduktion till kundorienterad verksamhetsutveckling & kvalitet

En kurs om hur man framgångsrikt arbetar med kvalitet, förbättringar och kundorienterad verksamhetsutveckling i en organisation

Denna kurs ger en grundläggande förståelse för hur ett modernt kvalitets-, förbättrings- och verksamhetsutvecklingsarbete (Total Quality Management, TQM) kan bedrivas inom en organisation. Ett välfungerande kvalitetsarbete har mycket stor betydelse för en verksamhets resultat och framgång. Det handlar både om att ständigt förbättra verksamheten och om att säkra kvaliteten så att inte fel och brister uppstår. Fokus ligger på att möta behoven hos de som verksamheten finns till för på effektivast möjliga sätt. Genom att engagera alla människor på alla nivåer och i alla funktioner i organisationen i detta arbete kan stora effekter uppnås gällande ekonomiskt resultat, kundtillfredsställelse och arbetsmiljö. I allt fler verksamheter har detta blivit en filosofi, som ligger som grund för hur verksamheten leds.

Syfte

Att ge förståelse för hur man kan arbeta med kundorienterad verksamhetsutveckling och kvalitet i hela organisationen med målet att förbättra verksamhetens resultat. Deltagarna ska efter genomgången kurs kunna delta i arbetet med att utarbeta och genomföra program för kvalitet, verksamhetsutveckling och ständiga förbättringar.

Riktat sig till

Personer från olika funktioner som är delaktiga i eller verkar för att utveckla en verksamhets kvalitet och effektivitet, eller som av andra skäl önskar utveckla sina kunskaper om hur man arbetar med kundorienterad verksamhetsutveckling och kvalitet.

Förkunskapskrav

Inga särskilda förkunskaper krävs.

Dokumentation

Boken Ständiga förbättringar av Lars Sörqvist samt papperskopior på visade ppt-bilder.

Övrig information

Utbildningen genomförs med föreläsningar, grupparbeten och diskussioner.

Denna utbildning är samtidigt det första blocket i Kvalitetschefskursen, vilket gör det möjligt för dem som så önskar att direkt fortsätta i denna kurs alternativt i nästa kursomgång om det passar bäst.

Föreläsare är Lars Sörqvist.

Kurslängd

3 dagar

Plats

Stockholm, Tegnergatan 40

Innehåll:

Huvudpunkterna i Introduktion till kundorienterad verksamhetsutveckling & kvalitet:

- Kvalitet och verksamhetsutveckling - historia och bakgrund
- Kvalitetsarbetets möjligheter och potential
- Kvalitet, kunder och kundbehov
- Kvalitetssäkring och effektiva ledningssystem
- Certifiering mot ISO 9001
- Kundorienterad verksamhetsutveckling genom problemlösning och flödesutveckling
- Ledarskap för ständiga förbättringar
- Förbättringsarbetets organisation - roller och ansvar
- Effektiva flöden, processutveckling och Lean
- Ständiga förbättringar, problemlösning och Sex Sigma
- Vägen till framgång, nöjda kunder och rätt kvalitet