

# Verksamhetsutveckling och 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 utveckla förmågan att göra rätt saker på rätt sätt kan ett högre kundvärde skapas med mindre användning av resurser. Ett arbete som bygger på att man engagerar alla människor på alla nivåer och i alla funktioner i organisationen i ett systematiskt kvalitets- och förbättringsarbete. Inom allt fler verksamheter har detta blivit en filosofi och strategi, som ligger som grund för hur verksamheten leds. Ett arbete som, när de bedrivs framgångsrikt, kan ge stora effekter gällande ekonomiskt resultat, kundtillfredsställelse och arbetsmiljö.

### Syfte

Att ge förståelse för hur man kan arbeta med kundorienterad verksamhetsutveckling och kvalitet i hela organisationen med målet att förbättra verksamhetens resultat.

### Riktat sig till

Personer från ett företags eller en offentlig verksamhets olika funktioner vilka är delaktiga i att utveckla kvalitet, kundvärde och effektivitet, eller individer som önskar utveckla sina kunskaper om hur man arbetar systematiskt med kundorienterad verksamhetsutveckling och kvalitet.

### Förkunskapskrav

Inga särskilda förkunskaper krävs.

### Dokumentation

Boken *Lean – Processutveckling med fokus på kundvärde och effektiva flöden* av Lars Sörqvist och Marita Bergendahl samt PDF-kopior på visade ppt-bilder.

### Övrig information

Utbildningen genomförs med föreläsningar, grupparbeten och diskussioner.

### Kurslängd

2 dagar

### Plats

Sandholm Associates utbildningslokaler på Tegnergatan 40 i Stockholm.



## Innehåll:

### Huvudpunkterna i utbildningen Kundorienterad verksamhetsutveckling och kvalitet:

- Kvalitet och verksamhetsutveckling
- Kvalitetsarbetets möjligheter och potential - kvalitetsbristkostnader och slöserier
- Hållbarhetsutveckling genom kvalitet och ständiga förbättringar
- Kvalitet, kunder och kundbehov
- Ledarskap och medarbetarskap för kvalitet
- Kvalitet i hela värdekedjan och i partnerskap med externa kunder och leverantörer
- Kvalitetssäkring och effektiva ledningssystem
- Digitalisering och kvalitetssäkring av ny teknik
- Kundorienterad verksamhetsutveckling genom problemlösning och flödesutveckling
- Förbättringsledning och förändringsledning
- Effektiva flöden genom Lean och faktabaserad problemlösning genom Sex Sigma
- Vägen till framgång, nöjda kunder och rätt kvalitet