

Qualitat Total

Programa

Mòdul 1- Introducció (5 hores)

- Analitzar l'evolució del concepte de la qualitat.
- Obtenir indicadors per avaluar les dimensions de la qualitat del servei.

Continguts temàtics:

- Concepte de la qualitat i de la gestió de la qualitat total
- Evolució històrica del concepte de la qualitat
- Les característiques principals de la qualitat de servei i les seves dimensions
- Indicadors
- Exercici d'indicadors. Cas Farret 1.

Mòdul 2 - La Qualitat Total com estratègia competitiva: (8 hores)

- Analitzar un model d'implantació de la gestió de qualitat total en una empresa.

Continguts temàtics:

- El lideratge
- Exercici identitat corporativa ☐ Cas Farret 2
- Exercici dels nyaps
- Els processos
- Exercici mapa de processos ☐ Cas Farret 3
- La veu del client

Mòdul 3 - El treball en equip. Formació d'equips d'alt rendiment. (7 hores)

Objectius específics:

- Proporcionar coneixements sobre els principis que regeixen la formació d'equips, el treball en equip i la seva efectivitat, adquirint experiència pràctica sobre el comportament i rendiment d'equips formats per individualitats molt diverses.

Continguts temàtics:

- Exercici El Desert
- Etapes en la formació d'un equip
- Metodologia Belbin per la identificació dels rols d'un equip.
- Autoavaluació dels rols d'un equip
- La formació d'equips d'alt rendiment
- Vídeo reunió d'un equip

Mòdul 4 Normes ISO 9000. (10 hores)

Objectius específics:

- Conèixer la Norma ISO 9001:2000 per la certificació de sistemes de gestió de la qualitat.

Continguts temàtics:

- Introducció
- Principis ISO 9004:2000
- La Norma ISO 9001:2000
- Gestió documental
- Casos pràctics

Mòdul 5 - La gestió per processos. La millora de processos. (7 hores)

Objectius específics:

- Orientar l'empresa cap a la maximització de la satisfacció del client.
- Millorar els processos d'una organització.
- Aprendre a gestionar les empreses per processos.

Continguts temàtics:

- Introducció
- Models d'organització
- Mapes relacionals
- Exercici de mapa relacional
- Metodologia per la millora de processos
- Varis exercicis sobre la millora de processos (BPM)

Mòdul 6 - La satisfacció del client. Escoltar la veu del client. (6 hores)

Objectius específics:

- Conèixer diferents mètodes per avaluar la satisfacció del client.
- Saber escoltar la veu del client.

Continguts temàtics:

- Introducció
- Mètodes per avaluar el nivell de satisfacció del client
- Model conceptual de la qualitat en el servei
- Exercici qüestionari d'avaluació de la satisfacció del client

Mòdul 7 Eines per la millora continua. (7 hores)

Objectius específics:

- Aprendre les eines mes importants per la correcta aplicació de la millora.

Continguts temàtics:

- Els fonaments
 - Fulls de comprovació
 - Histogrames
- Els pilars
 - Els diagrames de Pareto
 - Els diagrames causa-efecte
- Els instruments auxiliars
 - La estratificació
 - Els diagrames de dispersió
 - Gràfics de control
- La millora continua mitjançant el PDCA
- Tècnica de brainstorming en la resolució de problemes
- Exercici PDCA

Mòdul 8 El model EFQM d'Excel·lència. (9 hores)

Objectius específics:

- Avaluar la qualitat total amb el model europeu de l'excel·lència EFQM
- Adquirir coneixements de la metodologia de autoavaluació com a eina de diagnosi.

Continguts temàtics:

- Perspectiva històrica
- El model EFQM d'excel·lència
- Criteris agent Criteris resultat
- La lògica REDER
- Procés d'autoavaluació
- Exercicis pràctics

Duració: 60 h