

Curso FEXQT - Qualidade Total em Empresas de Serviços

21,00 Horas

Introdução

Os “Cursos de Formação para Executivos”, promovidos pela Actual Training, têm por finalidade responder a necessidades específicas de formação na área da gestão.

Na construção deste curso de Qualidade Total em Empresas de Serviços, a Actual Training, teve a preocupação de estruturar os temas de modo consistente e com um número de horas que permitem uma formação teórica e prática sólida (apoiada em exercícios), para que os formandos possam utilizar os novos conhecimentos nas suas em presas.

O curso Qualidade Total em Empresas de Serviços tem por objectivo dotar os gestores de empresas e respectivas equipas de conhecimentos e práticas que permitam melhorar a eficiência do seu negócios e aumentar o controle sob os seus processos orientando toda a empresa para uma lógica de melhoria contínua.

A implementação rigorosa e sustentada de um Sistema de Gestão de Qualidade resulta em práticas de Qualidade Total que, através de um conjunto de ferramentas e metodologias aplicados na empresa, visam obter serviços pelo menor custo e melhor qualidade atendendo às exigências do mercado.

O pleno domínio e controle dos processos da empresa por parte da gestão, a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros, e a eficácia no alcance dos objectivos, são os resultados esperados com a implantação da Qualidade Total, resultados que garantem a satisfação dos clientes e a continuidade sustentada de qualquer negócio. Embora as práticas inerentes aos Sistemas de Gestão da Qualidade sejam imprescindíveis no actual contexto empresarial em que vivemos, existe ainda um elevado gap nas Empresas de Serviços sobretudo no que respeita ao rigor e controlo dos respectivos processos.

Público-alvo

São destinatários do curso, quadros actuais e futuros de empresas de serviços, ou empresas cuja actividade inclui áreas de serviço a clientes.

Quando completar o curso

O participante deverá estar:

- Habilitado a conceber e implementar, de uma forma simples e eficiente, um Modelo de Gestão pela Qualidade Total na sua Empresa
- Capacitado para apoiar na preparação das Auditorias - pretende-se que os formandos adquiram conhecimentos para realizar eficazmente auditorias internas da Qualidade ou para ser interlocutores nos respectivos processos de auditoria realizadas pelas Entidades Certificadoras.
- Conhecedor das Etapas até à Certificação
- Ser capaz de utilizar os métodos e ferramentas para seguimento e melhoria da satisfação dos clientes.

Pré-requisitos

Alguns conhecimentos em Gestão.

Exames

(não existem exames)

Conteúdo em detalhe

Modulo I - Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em Serviços

1. Princípios da Gestão da Qualidade
2. Os Referenciais Normativos (Nacionais e Internacionais)
3. A Abordagem por Processos – Levantamento e Mapeamento
4. Implementação do SGQ em Empresas de Serviços
5. Incentivos Comunitários para Certificação em Qualidade (2007-2013)
6. Casos Práticos

Módulo II – Auditoria de Qualidade e Obtenção de Certificação

1. Norma NP EN ISO 19011:2003
2. Conceitos Base e Competências da Equipa Auditora
3. Plano de Auditoria e Lista de Comprovação
4. Execução e Relatório da Auditoria – Obtenção da Certificação
5. Contributo das Auditorias para o Sistema de Gestão e Eficiência da Empresa
6. Auditorias de Acompanhamento e Sistema de Implementação de Melhorias

Módulo III – Modelos e Práticas de Excelência Empresarial

1. Modelo EFQM (formas de candidatura)
2. Auto-avaliação
3. Benchmarking
4. Balanced Scorecard

Modulo IV - Métricas de Seguimento da Qualidade Total em Serviços

1. Métodos para Medição da Satisfação dos Clientes
2. ECSI Portugal
3. Definição de Indicadores e Mecanismos de Seguimento

4. Ferramentas para Implementação e Controle de Melhorias

5. Medição do Contributo dos Colaboradores para a Melhoria Contínua

Modulo V – Casos Práticos