

Grundkurs i kvalitetsarbete

Ordning och reda i organisationen

2
DAGAR

Kursöversikt

Ordning och reda är viktigt för företag för att säkra sin överlevnad. Det gäller att ha ett arbetssätt för ständiga förbättringar.

För att nå ett lyckat resultat av kvalitetsarbete krävs styrning och stöd men framför allt allas engagemang och delaktighet.

Kvalitetsarbete påverkar både verksamhetens resultat och arbetssätt. Det är viktigt att förstå vad kvalitet är och vilka arbetsformer som finns för kvalitets- och förbättringsarbete.

Kursinnehåll – det här lär du dig

Kursens syfte är att ge en grundläggande kunskap om vad kvalitet är och hur vi arbetar med kvalitet. Du kommer bl.a. att få lära dig:

- Vad är kvalitet?
 - Kvalitetsutveckling
 - Kvalitetsstyrning kontra kvalitetskontroll
 - Nyttan av kvalitet
 - Produkt kontra tjänst
- Processer
- Kvalitetssystem
- Kvalitetsutveckling
 - Värderingar
 - Verktyg
 - Arbetssätt
- Mätning och uppföljning av kvalitet
- Ledarskap
- ITIL, ISO/IEC 20000, CobiT, Six Sigma, ISO 9000
- Produkter kontra tjänster
- Projekt kontra linje
- Krav och test för kvalitetssäkring
- Kvalitet och outsourcing

Kursen riktar sig till personer som kommer att delta eller redan i dag deltar i kvalitets- och förbättringsarbete.

Profecto är experter på ITIL, Service Management och Project Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Ackrediterade utbildningar med instruktörer som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt med konsulttjänster. Att leda förändringsarbetet och driva projektet samt förankra och skapa ett positivt mottagande.

Profecto Service Management AB
Tel: 08-410 184 50
Fax: 08-410 184 51
E-post: info@profecto.se
www.profecto.se