

Trabajadores y desempleados (matrícula)

102DF511	CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM						
	Fecha Inicio:	04/10/2010		Fecha de Finalización:	15/11/2010		
	Horario:	Lunes, Martes y Jueves 19:00 – 22:00		Número de plazas:	14	Número de horas:	51
				Profesor:	Axen Azkarate		

PERFIL DE ADMINSIÓN:

- Bachilleres, Formación Profesional (familia Administración y Finanzas), Licenciados.
- Personal con conocimientos en actividades Administrativas.

UNIDADES DIDÁCTICAS:

1. EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- Control de la Calidad
- Gestión de la Calidad
- Calidad Total. Excelencia
- Aportaciones destacables de expertos

2. PRINCIPIOS, MODELOS Y METODOLOGÍAS DE CALIDAD TOTAL- EXCELENCIA

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y constancia en los objetivos
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Aprendizaje, Innovación y Mejora Continua
- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad Social

3. MODELOS DE GESTION DE LA CALIDAD TOTAL

4. METODOLOGIAS DE MEJORA

5. EL MODELO EFQM: CRITERIOS DE AGENTES FACILITADORES

- Liderazgo
- Política y estrategia
- Personas
- Alianzas y recursos
- Procesos

6. EL MODELO EFQM: CRITERIOS DE RESULTADOS

- Liderazgo
- Resultados en los clientes
- Resultados en las personas
- Resultados en la sociedad
- Resultados clave

7. LA AUTOEVALUACIÓN: COMO Y CUANDO REALIZARLA

8. HERRAMIENTAS DE ISHIKAWA

- Diagrama de Pareto
- Diagrama Causa-Efecto
- Histograma, Hoja de Datos
- Gráfico de Control
- Diagrama de Dispersión
- Estratificación

9. OTRAS HERRAMIENTAS CLÁSICAS

- Diagrama de Flujo
- Tormenta de Ideas
- Los cinco porqués
- Diagrama de Gant

10. LAS SIETE NUEVAS HERRAMIENTAS:

- Diagrama de Afinidad
- Diagrama de Relación
- Diagrama de Arbol
- Diagrama Matricial
- Diagrama de Decisiones de Acción

11. EJEMPLOS DE EMPRESAS.