

## **Αναλυτικότερη Περιγραφή Παρουσίασης**

### **Ποιότητα**

***Η ικανοποίηση των πελατών εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων, ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και οδηγεί στην ανάπτυξη!***

Η παρουσίαση ευαισθητοποίησης για την Ποιότητα περιλαμβάνει τις εξής πέντε ενότητες:

#### **1. Σύγχρονες και παραδοσιακές αντιλήψεις για την ποιότητα**

Απομυθοποιείται η έννοια της ποιότητας μέσω της σύγκρισης των σύγχρονων και των παραδοσιακών αντιλήψεων για τον συγκεκριμένο όρο και η ποιότητα ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας ικανοποιούν τις ανάγκες του πελάτη.

#### **2. Διαστάσεις της ποιότητας, σημασία του κόστους ποιότητας και σχέση παραγωγικότητας με την ποιότητα**

Παρουσιάζεται η έννοια του κόστους ποιότητας και η σημασία της επένδυσης στον σχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών με τρόπο που να ικανοποιούν τον πελάτη. Παρουσιάζεται επίσης, η σχέση της ποιότητας με την παραγωγικότητα αφού όσο βελτιώνεται η ποιότητα σε ένα οργανισμό τόσο αυξάνεται και η παραγωγικότητα και κατά συνέπεια η ανταγωνιστικότητα.

#### **3. Διαχείριση της ποιότητας και τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας ISO9001:2015**

Παρουσιάζεται το πρότυπο ISO 9001:2015 που αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο δημιουργίας, εφαρμογής και διατήρησης ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για κάθε επιχείρηση και οργανισμό. Περιγράφονται επίσης, οι επτά βασικές αρχές διαχείρισης της ποιότητας, με έμφαση στην εμπλοκή του ανθρώπινου δυναμικού και τη συνεχή βελτίωση αφού η διαχείριση της ποιότητας αφορά τη διοίκηση αλλά και όλους τους εργαζόμενους σε ένα οργανισμό.

#### **4. Κύκλος βελτίωσης του Deming και τα επτά βασικά εργαλεία ποιότητας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση προβλημάτων και τη συνεχή βελτίωση**

Αναλύεται ο Κύκλος βελτίωσης του Deming, γνωστός και ως Κύκλος PDCA, ο οποίος παρέχει τη βάση για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας ξεκινώντας από το βήμα της αναγνώρισης αδυναμιών και προβλημάτων. Παρουσιάζονται επίσης παραδείγματα για επτά εργαλεία ποιότητας που σύμφωνα και με τον Γκουρού της ποιότητας Kaoru Ishikawa μπορούν να επιλύσουν το 95% των προβλημάτων που παρουσιάζονται σε μια επιχείρηση.

#### **5. Διαθέσιμες ευκαιρίες κατάρτισης και περισσότερες χρήσιμες πληροφορίες**

Παρουσιάζονται τα επιχορηγημένα προγράμματα της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τομέα και χρήσιμες πηγές πληροφόρησης στην Κύπρο, στην Ευρώπη και διεθνώς.