

01?!

AVALUADOR EFQM



DATES: 23, 24, 25 I 26 DE FEBRER DE 2010

DURADA: 24 HORES

HORARI: DE 8.30 A 14.30 H

PREU: 300 EUROS

IMPARTIT PER: IRENE LLULL, CONSULTORA EXPERTA EN MODELS DE GESTIÓ DE QUALITAT I AVALUADORA SÈNIOR

LLOC DE CELEBRACIÓ: ABBI ESPAIS, C/ RUIZ DE ALDA, 9 BAIXOS, PALMA

objectius

Adquirir coneixements per poder participar com a membre d'un equip d'avaluació basat en l'esquema de l'EFQM. Aportar la visió com a coneixedor en profunditat del model:

- Assimilant els principis de l'excel·lència.
- Adquirint els coneixements suficients sobre el Model EFQM 2003.
- Obtenint la capacitat per formar part d'un equip d'avaluadors.
- Adquirint coneixements com a autoavaluador de la pròpia empresa.

programa

- 1) Treball individual dels assistents.
- 2) Revisió del Model EFQM.
- 3) Coneixement general del Model 2003.
- 4) El Model en la versió 2003:
 - Els conceptes d'excel·lència.
 - Avaluació.
 - Estructura del Model.
 - Ponderacions.
- 5) Criteris i subcriteris:
 - Criteri 1: lideratge.
 - Criteri 2: estratègia.
 - Criteri 3: persones.
 - Criteri 4: aliances i recursos.
 - Criteri 5: processos, productes i serveis.
- 6) Criteri 6: resultats en persones.
- 7) Criteri 7: resultats en clients.
- 8) Criteri 8: resultats en societat.
- 9) Criteri 9: resultats clau.
- 6) Integració entre els conceptes d'excel·lència i els criteris.
- 7) L'esquema d'avaluació REDER.
- 8) Mètode de valoració i puntuació.
- 9) Dinàmica d'avaluació:
 - Preparació individual.
 - Reunió de preconsens.
 - Visita.
 - Reunió de consens.
 - Informe d'avaluació.

Es requereix que els assistents elaborin una tasca prèvia: la lectura i l'anàlisi de la memòria d'una empresa guanyadora del Premi Balear d'Excel·lència. Així es podrà aprofitar millor l'explicació del Model sobre un cas real.