

## CURS

### *“Managementul calității”*

#### **Despre noi:**

Focus Training este un partener de încredere în domeniul formării profesionale, capabil să înțeleagă și să ofere cele mai rapide și bune soluții de training, adaptate nevoilor dumneavoastră de formare. Organizăm, la nivel național, cursuri, seminarii și conferințe dedicate dezvoltării personale și profesionale. Avem o bogată experiență în acest domeniu și punem accent, de fiecare dată, pe calitate și performanță. Traineri de top, tematici de actualitate, soluții practice, locații atent selectate, prețuri corecte, atmosferă profesionistă, prietenoasă și deschisă, acestea sunt doar câteva dintre avantajele participării la evenimentele noastre.

#### **Tematica propusă:**

#### **I. Managementul calității în administrația publică (concepte, proiectare, implementare, menținere, îmbunătățire):**

1. Calitate și managementul calității în administrația publică. Concepte și terminologie.
2. Principiile managementului calității.
3. Cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.
4. Abordarea procesuală în administrația publică. Harta procesuală.
5. Leadership în administrația publică.
6. Planificarea calității - instrumente și tehnici.
7. Etapele implementării unui sistem de management al calității.
8. Managementul informațiilor documentate.
9. Managementul proceselor cheie în administrația publică.
10. Managementul performanței și evaluarea calității. Auditul calității.
11. Îmbunătățirea calității serviciilor publice - dezvoltarea proiectelor de îmbunătățire; tehnici și instrumente.

12. Costurile calității.
13. Procesul de comunicare în administrația publică. Strategii de comunicare. Tehnici de soluționare a conflictului.
14. Managementul calității totale în contextul schimbărilor instituționale.
15. Sistem de management integrat (calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, anti-mită). Prezentarea punctelor comune ale principalelor standarde ISO referitoare la sisteme de management (9001, 14001, 45001, 37001).

## **II. Auditor intern de calitate în administrația publică:**

1. Concepte de bază în auditul calității.
2. Clasificarea auditurilor calității.
3. Principii de auditare.
4. Întocmirea și conducerea unui program de audit.
5. Etapele de desfășurare ale unui audit.
6. Pregătirea auditului.
7. Desfășurarea auditului.
8. Rezultatele auditului.
9. Managementul performanței și evaluarea calității.
10. Metode, tehnici și măsuri de asigurare a calității în cadrul managementului serviciilor.
11. Controlul și evaluarea calității serviciilor publice. Metode de evaluare a serviciilor publice.
12. Importanța satisfacției clienților pentru administrația publică. Metode de măsurare și monitorizare a feedback-ului de la cetățean.

## **III. Performanță și excelență în administrația publică - instrumente TQM (inclusiv cadrul comun de autoevaluare CAF):**

1. Cultura organizațională. Cultura performanței. Cultura calității.
2. Conceptul de calitate totală.
3. Definierea managementului total al calității.
4. Principiile de bază ale TQM.
5. Factorii critici în implementarea TQM.
6. Modele de excelență bazate pe principiile TQM (Modelul European de Excelență EFQM, Modelul Japonez de Excelență- Premiul Deming, Modelul American de Excelență Malcolm Baldrige).
7. Management public modern. Strategii de dezvoltare organizațională.
8. Cadrul Comun de Autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice - CAF. Autoevaluare instituțională.
9. Performanța în sectorul public și managementul performanțelor.
10. Managementul prin obiective. Managementul obiectivelor.
11. Monitorizarea performanței. Indicatorii de performanță.

12. Triunghiul performanței. Performanța instituțională versus performanța individuală. Coordonarea și monitorizarea performanțelor. Procesul de evaluare și standarde de performanță.

13. Managementul schimbării organizaționale.

14. Sistem de management integrat.

#### **IV. Exerciții și studii de caz.**

*\*Tematica se poate adapta nevoilor de formare profesională.*

*\*\*Achiziția se poate face și din catalogul electronic SEAP - SICAP.*

*\*\*\*Cursul se poate organiza la sediul beneficiarului, într-o altă locație sau online.*

Pentru detalii și oferta personalizată ne puteți contacta la numărul de telefon **0762.278.969** sau la adresa de e-mail [training@focus-training.ro](mailto:training@focus-training.ro).

Vă stăm la dispoziție pentru a vă oferi tot suportul necesar organizării, în cele mai bune condiții, a sesiunilor de instruire.

**Cu stimă,  
Constantin Cosmin  
0762.278.969**