

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Εργαστήρι Βελτίωσης Διεργασιών για Αύξηση Παραγωγικότητας και Βελτίωση εξυπηρέτησης

Οι οργανισμοί για να επιβιώσουν και να γίνονται πιο ανταγωνιστικοί, επιβάλλεται να αναθεωρούν τον τρόπο λειτουργίας τους για να βελτιώνεται η παραγωγικότητα και η εξυπηρέτηση που προσφέρουν, μειώνοντας το λειτουργικό τους κόστος και τη σπατάλη.

Με το εργαστήρι αυτό οι συμμετέχοντες θα εφοδιαστούν με εκείνες τις γνώσεις και δεξιότητες που χρειάζονται για να εφαρμόσουν στον οργανισμό τους ένα δομημένο και συστηματικό μηχανισμό για αξιολόγηση της αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας και ευελιξίας των διαδικασιών τους έτσι που να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν, να αυξηθεί η παραγωγικότητα, να μειωθούν τα λειτουργικά τους κόστη και να καταστούν πιο ευέλικτοι και ανταγωνιστικοί.

Διάρκεια προγράμματος: 35 ώρες

Απευθύνεται: Σε διευθυντές και στελέχη επιχειρήσεων

Στόχοι

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις εξής γνώσεις, δεξιότητες, και στάσεις όσον αφορά το θέμα του εργαστηρίου:

Γνώσεις

Οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Επιλέξουν υποψήφιες διαδικασίες που χρειάζονται πρώτα βελτίωση
- Ορίσουν τα κριτήρια επιτυχίας της προσπάθειας βελτίωσης και το αντίστοιχο έργο
- Αναγνωρίσουν τη σημασία των μετρήσεων στην διερεύνηση της απόδοσης μιας διεργασίας
- Αναγνωρίσουν τη σημασία και χρησιμότητα μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης όσον αφορά την εφαρμογή βελτιώσεων σε διεργασίες σε ένα οργανισμό
- Συγκρίνουν υποψήφιες λύσεις/ βελτιώσεις και να επιλέξουν τη βέλτιστη
- Προσδιορίζουν τις παραμέτρους που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για την εφαρμογή μιας λύσης/ βελτίωσης
- Αναγνωρίσουν ποιοι είναι οι σημαντικοί παράγοντες που χρειάζεται να λάβουν υπόψη στο δικό τους οργανισμό για την επιτυχή εφαρμογή των βελτιώσεων
- Προσδιορίζουν ποια μέτρα θα πάρουν για να διαχειριστούν την αλλαγή
- Αναγνωρίσουν τη σημασία της εφαρμογής των βέλτιστων πρακτικών σε άλλα μέρη του οργανισμού τους
- Αναγνωρίσουν τη σημαντικότητα των μηχανισμών διατήρησης των αλλαγών και της συνεχούς βελτίωσης και να τους ορίσουν
- Αναγνωρίσουν τη σημαντικότητα και χρησιμότητα της μεθοδολογίας LSS και να προσδιορίσουν τρόπους αντιμετώπισης πιθανών προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την εφαρμογή της μεθοδολογίας

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Εργαστήριο Βελτίωσης Διεργασιών για Αύξηση Παραγωγικότητας και Βελτίωση εξυπηρέτησης

Δεξιότητες

Οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Αναλύσουν το επιχειρηματικό, νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο του οργανισμού τους
- Αναλύσουν μια διεργασία σε επιμέρους ενέργειες και ευθύνες
- Παράγουν αξιόπιστες μετρήσεις
- Εφαρμόζουν τεχνικές και εργαλεία για την ανάλυση προβλημάτων και για τη σύνθεση λύσεων σε αυτά, έτσι που να επέλθει βελτίωση
- Συντάξουν ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εφαρμογής
- Διαχειρίζονται τους παράγοντες που χρειάζονται για διατήρηση της αλλαγής/ βελτίωσης
- Συντάξουν έκθεση αποτελεσμάτων της όλης προσπάθειας τους
- Συντάξουν Πρόγραμμα Ελέγχου Αλλαγών/ Βελτιώσεων

Στάση

- Θα υποκινηθούν ώστε να υιοθετήσουν και να υποστηρίξουν την εφαρμογή της μεθοδολογίας βελτίωσης των διεργασιών που παρουσιάστηκε
- Θα εκτιμήσουν τη χρησιμότητα των τεχνικών και εργαλείων που περιλαμβάνει η μεθοδολογία αυτή
- Θα συμμετέχουν σε ομάδες εργασίας για το σκοπό αυτό και να συνεργάζονται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας

Για το λεπτομερές πρόγραμμα, παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μας

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Εργαστήριο Βελτίωσης Διεργασιών για Αύξηση Παραγωγικότητας και Βελτίωση εξυπηρέτησης

Η Μ. Αχιλλεούδη είναι Σύμβουλος Διεύθυνσης Επιχειρήσεων και Εκπαιδευτής με εμπειρία πλέον των 25 ετών. Εξειδικεύεται στους τομείς της αύξησης της παραγωγικότητας και βελτίωσης των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών στους οργανισμούς με εφαρμοσμένα έργα που είχαν ως αποτέλεσμα τη δραστική μείωση των λειτουργικών εξόδων μέσω βελτίωσης των μεθόδων λειτουργίας, αναδιοργάνωσης και καλύτερης αξιοποίησης των πόρων. Έχει Master of Science από το Columbia University, Νέα Υόρκη και διεθνείς διαπιστεύσεις περιλαμβανομένων του Institute of Management Consultants και του Institute of Management Services. Είναι Επικεφαλής Αξιολογητής για Συστήματα ISO9001 του British Standards Institute (BSI) και του American Systems Registrar (ASR). Ως διαπιστευμένη Lean Six Sigma Master Black Belt διδάσκει τη μέθοδο βελτίωσης λειτουργίας Lean Six Sigma στη Νέα Υόρκη Ην. Πολιτειών. Έχει προσφέρει σειρά από ανοιχτά και ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα σε θέματα σχετικά με την εξειδίκευση της.