



CAF CENTRUM

# WORKSHOP

## Techniky a nástroje manažérstva kvality

Rozsah	Miesto realizácie	Cieľová skupina
8 hodín	CAF centrum (ÚNMS SR, Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava)	zamestnanci organizácií verejnej správy, vedúci zamestnanci, metodici modelu CAF, manažéri kvality

### Kľúčové obsahové zameranie workshopu:

- ✓ systémy manažérstva kvality a ich podpora metódami, nástrojmi a technikami manažérstva kvality
- ✓ mapovanie procesov a zber informácií o výkonnosti ako východisko na identifikovanie problémov kvality (Procesné diagramy, Mapy procesov),
- ✓ nástroje na identifikovanie problémov kvality (Brainstorming, Vennov diagram, Pareto analýza)
- ✓ nástroje na analýzu (koreňových) príčin problému (5W, Diagram príčina – následok, Matica príčina a jej vplyv),
- ✓ nástroje podporujúce navrhovanie a výber riešenia (Multikriteriálna analýza, 356, AHP).

### Metóda workshopu:

prednáška, príklady, aktívna práca účastníkov samostatne aj v skupinách

### Forma ukončenia:

po absolvovaní celého rozsahu vzdelávacej aktivity získa účastník osvedčenie o absolvovaní vzdelávacej aktivity

Min./max. počet účastníkov pri realizácii workshopu v CAF centre: 8/18

Bližšie informácie o workshope Vám s radosťou poskytnú zamestnanci CAF centra.