

# Καλωσόρισμα

Καλωσόρισες στο μάθημα "Ποιότητα για μικρές Επιχειρήσεις".

**Σκοπός** του μαθήματος είναι να παρουσιαστούν αναλυτικά οι τεχνικές που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν από μια μικρή επιχείρηση στα πλαίσια των διαδικασιών βελτίωσης της ποιότητας μέσω διαχείρισης προβλημάτων, διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Η εφαρμογή αυτών των τεχνικών δεν σημαίνει αναγκαστικά αύξηση του κόστους λειτουργίας— λογική ανησυχία σε οποιαδήποτε μικρή επιχείρηση που προσπαθεί να επιβιώσει εν μέσω της οικονομικής κρίσης που ταλανίζει τα τελευταία χρόνια την χώρα μας. Αλλά, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων είναι αυτό που δημιουργεί μια υπεραξία η οποία σπανίως επηρεάζεται από συγκυριακούς παράγοντες ενός δύσκολου οικονομικού περιβάλλοντος. Ίσως να φαίνεται παράδοξο και αντιφατικό αλλά, τις περισσότερες φορές, η κρίση ευνοεί τις μικρές επιχειρήσεις με ποιοτικά χαρακτηριστικά – καθόσον είναι η μικρή επιχείρηση αυτή που ευκολότερα μπορεί, με οικονομίες κλίμακος, να παρέχει χαμηλού κόστους ποιοτικά προϊόντα & υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές, ενισχύοντας παράλληλα την κοινωνική συνοχή και τις ανθρώπινες σχέσεις σε τοπικό επίπεδο.

Πράγματι, η ποιότητα εξυπηρέτησης και η επικέντρωση στον ανθρώπινο παράγοντα συνέθεταν και θα συνθέτουν πάντα τη βάση επίτευξης επιχειρηματικών στόχων, ιδιαίτερα σε συνθήκες υπερπροσφοράς, έντονου ανταγωνισμού και ύφεσης.

Αρκεί να υπάρχει ο μόνος απαραίτητος όρος για την «Ποιότητα»: ***πίστη ότι θα υπάρξει μέλλον.***

Οι βασικές **εκπαιδευτικές ενότητες** που θα καλυφθούν από το μάθημα συμπεριλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Αρχές της Ποιότητας - για τον ενθουσιασμό, όχι απλώς την ικανοποίηση του Πελάτη.
- Τα οφέλη υιοθέτησης και εφαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.
- Τα οφέλη υιοθέτησης και εφαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης της Υγιεινής Τροφίμων.
- Τα οφέλη υιοθέτησης και εφαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας.
- Τα οφέλη υιοθέτησης και εφαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Πληροφοριών.
- Εργαλεία Ποιότητας με παραδείγματα καλών πρακτικών (τεχνικές βελτίωσης της Ποιότητας και επίλυσης σποραδικών ή χρόνιων προβλημάτων, για εφαρμογή σε καθημερινή βάση).

**Εκτιμώμενος χρόνος μαθήματος:** 1 ώρα.