

Certifierad Kvalitetsansvarig Tjänst

MODUL 1

Konkurrera med Kvalitet

- Kvalitetsansvar - vad innebär det?

Konkurrensfördelar
Nyttan med kvalitetsutveckling
Marknadsanalys
Kvalitetsbegrepp

Det enkla och effektiva urvalet
Hållbart kvalitetsarbete
Kundcentrerad kvalitet
SWOT – analys
Nuläge kvalitet och önskat läge kvalitet

Övningsuppgift 1

Inlämningsuppgift 1

MODUL 3

Säkra & hållbara tjänster

Mognadsmodellen

Kundsäkra tjänster
Säkerhet som kommande vinst
Tidsstyrning av tjänsteprocess
Hållbara metoder för utveckling
Metoder för tjänstekvalitet
Utveckla nya tjänster

Övningsuppgift 3

Inlämningsuppgift 3

MODUL 2

Utveckla tjänstekvalitet

- Vad är egentligen tjänstekvalitet?

Kundfokus – hur?
Kundens vilja och väl
Förståelse för kundmottagande

Digitalisering av tjänsteutveckling
Process utveckling av tjänstekvaliteten
Minska ledtider i tjänsteprocesser

Kvalitetsmärke tjänst
Frigöra kvalitetstid
Systematisk tjänsteutveckling
Implementering av förbättringar

Övningsuppgift 2

Inlämningsuppgift 2

Certifierad Kvalitetsansvarig Tjänst

MODUL 4

Etablera social hållbarhet

- Hur får vi ökad förståelse?

Fakta – inte tro och tycka

Mjuka & attraktiva värden

Hälsan i fokus

Kommunicera ut tjänstebudskap

Hållbara tjänsteprocesser

Metoder för merförsäljning

Interna & externa kunder

Lyssna och lär

Vilket avtryck gör vi?

Lagar & regler – ISO system

Övningsuppgift 4

Inlämningsuppgift 4

MODUL 5

Ditt unika strategiska arbetssätt

Säkerhet och trygghet till beslut

Hållbarhet i centrum

Förbättringsfokus

Kvalitetsmål & Strategi

Kommunicera ut kvalitetsmålen

Vilka ledningsverktyg är bäst för dig?

Eget kvalitetsavtryck

Arbeta som man lär

Employer Brand för kvalitetsutveckling

Det agila 80/20 konceptet

Nyckeltal för kvalitetsmätning

Gör mer med mindre resurser

Frigör kvalitetstid

Hitta din egen kvalitetsstrategi

Övningsuppgift 5

Inlämningsuppgift 5

EXAMENSARBETE



Målet med utbildningen

Målet med utbildningen är att studenten efter fullgjord utbildning tillägnat sig de kunskaper som krävs för ett kvalificerat och självständigt arbete inom området.

Behörighetskrav

Inga särskilda behörighetskrav

Bedömningskriterier

Efter genomförd utbildning, med godkänt resultat på samtliga inlämningsuppgifter och prov erhåller studenten ett certifikat. Huvudläraren för utbildningen är den som examinerar studenten.

Examensbenämning

Certifierad Kvalitetsansvarig Tjänst

Utbildningens omfattning

Studierna bedrivs i valfri studietakt och omfattar ca 10 veckors heltidsstudier