

Benchmarking

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das seguintes competências:

1. Conhecimentos práticos para a realização de uma ação de Benchmarking interna ou externa, bem como de todos os passos a seguir, e de como ultrapassar todas as dificuldades que vão surgindo;
2. Compreender o papel do Benchmarking dentro de uma gestão moderna orientada para a Qualidade e Produtividade;
3. Utilizar de forma prática o Benchmarking, estimulando a adopção de metas ousadas de melhoria a partir de informações decorrentes do processo.

Destinatários

Responsáveis pelo controle de gestão e quadros superiores e médios de diferentes áreas operacionais que necessitem de actualizar os seus conhecimentos e competências.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

1. O aparecimento e evolução do benchmarking;
2. Detalhe e análise do conceito;
3. O papel do benchmarking no caminho para a qualidade total;
4. As diferentes etapas do benchmarking;
5. Metodologia para desenvolvimento dos estudos de benchmarking;
6. Implementação das oportunidades de melhoria identificadas;
7. Definição do objecto do benchmarking;
8. Os parceiros do benchmarking;
9. A procura de informações;
10. A análise;
11. A implementação.