

O Produto e a Qualidade

Objetivos Gerais

Objetivos Específicos

- Salientar o produto na ótica de Marketing e a importância da inovação empresarial
- Dar a conhecer conceitos, metodologias e ferramentas ao serviço da qualidade
- Divulgar as infraestruturas institucionais para a qualidade, a nível nacional, europeu e internacional
- Divulgar as atividades da normalização, da certificação e da acreditação

Destinatários

- Empresários de PME
- Dirigentes
- Quadros Superiores

Carga Horária

48 horas

Conteúdo

1. O produto na ótica de marketing
 - As Componentes de um Produto
 - O conceito de Marketing de um Produto
2. O mix do produto
 - A Marca
 - O Design
3. A inovação
 - Conceitos básicos: Descoberta, Invenção e Inovação
 - Tipos de Inovação
 - Razões, Fontes e Estratégias de Inovação
 - Difusão da Inovação

4. Os conceitos de qualidade
 - Breve enquadramento Histórico da Qualidade
 - A nova forma de Pensar Qualidade
 - Os Clientes e a Qualidade

5. Os modelos de qualidade
 - Deming, Edwards
 - Juran, Joseph
 - Crosby, Philip
 - Feigenbaum, Armand
 - Ishikawa, Kauru
 - Taguchi, Genichi

6. A qualidade na organização da empresa
 - Missão
 - Estrutura

7. A qualidade e o marketing
 - Relações entre o Comprador e o Vendedor

8. As técnicas e os métodos ao serviço da qualidade
 - As Sete Ferramentas Clássicas
 - Fluxogramas
 - Registo e Análise de Dados
 - Diagramas de Ishikawa
 - Diagramas de Pareto
 - Histogramas
 - Cartas de Controlo
 - Diagramas de Dispersão
 - Brainstorming
 - Análise de Valor
 - AMFE – Análise Modal de Falhas e Seus Efeitos
 - QFD – Desdobramento da Função Qualidade
 - Círculos de Qualidade
 - Benchmarking

9. Os custos de qualidade

- Custos de Prevenção
- Custos de Avaliação
- Custos de Falhas Internas
- Custos de Falhas Externas

10. O sistema português da qualidade

- Princípios e Objetivos
- Entidades interventoras

11. A normalização

- Conceitos, normas básicas e importância das Normas para as Empresas
- Objetivos e utilização das Normas
- Interpretação dos “Requisitos das Normas ISO”: 9000, 14000 e 45000
- Entidades Interventoras

12. A acreditação e a certificação

- Conceitos e Operacionalização
- Entidades Interventoras
- O Prémio de Excelência