

VEZETŐI AKADÉMIA
MINŐSGMENEDEZSMENT
“RENDSZEREK ÉPÍTÉSE, IRÁNYÍTÁS” – VÁLASZTHATÓ MODUL

Kiknek ajánljuk:

Termelésirányítóknak, ügyfélszolgálati vezetőknek, minőségért felelős vezetőknek

Részvétel feltétele:

A Vezetői Akadémia két alapozó modulja közül legalább az egyiknek a teljesítése

Tréning célja:

A minőségmenedzsment rendszerének megismerése. Minőségszemlélet és a minőségfejlesztési módszerek megismertetése a résztvevőkkel. Minőségesszközök alkalmazásának elsajátítása konkrét példákon keresztül.

A résztvevők a tréning eredményeként

- Tudatosítják a minőség kiemelt szerepét
- Jártasságot szereznek a minőségfejlesztési lehetőségek területén
- Képesé válnak a területükhöz illeszkedő minőségesszközök hatékony és eredményes alkalmazására

Számonkérés módja:

Értékelő beszélgetés

A tréning időtartama: 3 nap (3x8 óra)

Tematika

Vevőközpontúság, minőségszemlélet

- Minőség definíciója
- Mít akar a vevő? Vevői elégedettség
- Vevőközpontúság megvalósítása
- Belső vevő fogalma
- A termék és szolgáltatás minőség dimenziói
- A vevői elvárások megértése
- A vevői elvárások kielégítése

Minőségmenedzsment Alapok

- Minőségtervezés
- PDCA ciklus, Visszacsatolás szerepe
- Minőségügyi követelmények, szabványok
- Tények alapján történő vezetés
- “Elsőre jót” minőség
- A minőség mérése
- Minőségmenedzsment 3 alrendszere
 - Minőségtervezés
 - Minőségsszabályozás, minőségbiztosítás

VEZETŐI AKADÉMIA
MINŐSÉGMENEDZSMENT
“RENDSZEREK ÉPÍTÉSE, IRÁNYÍTÁS” – VÁLASZTHATÓ MODUL

- Minőségfejlesztés
- Minőségköltségek

Minőségtervezés

- Hoshin tervezés
- A Vevői igények megértése és lefordítása termék és folyamatkövetelményekké
- APQP (Advanced Product & Quality Planning)
- QFD - Minőségház

Minőségszabályozás

- Minőségellenőrzés
- Ellenőrzés, ellenőrzési módszerek
- Statisztikai minőségszabályozás
- SPC ellenőrző kártyák
- ISO 9001: 2000
- ISO 9001: 2000 követelmények
- Egyéb minőségbiztosítási rendszerek
- Eljárások, munkautasítások készítése
- Felelősségi rendszer, elszámoltathatóság

Minőségfejlesztés módszerei

- Minőségfejlesztési folyamat
 - 7 lépéses minőségfejlesztési folyamat
- FMEA
- 8D report
- 6 Sigma – DMAIC
- Benchmarking

7 minőségesszköz (7 QC tools)

- Adatgyűjtő lapok
- Szórásdiagram
- Hisztogram
- Pareto diagram
- Ishikawa diagram
- Folyamatábra
- Ellenőrző diagram
- QC Story Board
- Brain storming, Affinitás diagram

0 hiba koncepció

- Hiba, hibafelismerés, hibakiküszöbölés
- Poka-Yoke (Hibakiküszöbölő módszerek), hibajelzés
- Vizuális Kontrol, Andon

Alkalmazott módszerek:

- interaktív témafeldolgozás
- szituációs- és szerepgyakorlatok
- esetfeldolgozások, prezentációk
- értékelés és tapasztalatcsere