

КУРС «ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»

"Семи простейших инструментов управления качеством вполне достаточно, чтобы решить 99% проблем предприятия, связанных с качеством продукции..."

Йосидо Кондо

Информация о курсе

В последние годы все больше компаний уходят от понятия контроля качества продукции и приходят к понятию управления стабильностью протекания процессов.

Для того чтобы продукция выпускалась качественная необходимо, чтобы производственные процессы были настроены на производство продукции с заданными характеристиками и работали без сбоев.

Цель курса

После прохождения курса Вы сможете использовать в своей практике простые инструменты управления качеством.

Целевая аудитория

Руководители предприятий и подразделений, руководители и сотрудники служб качества, руководители и сотрудники, реализующие на предприятии проекты улучшений.

Продолжительность курса

Ориентировочная продолжительность курса - 16 часов.

ПРОГРАММА КУРСА

Урок 1. Развитие управления качеством

- Что такое качество?
- От чего зависит качество?
- Теории управления качеством.
- Основоположники научного менеджмента.
- Основные тенденции в управлении качеством.
- 14 принципов Деминга.

Урок 2. Модели управления качеством

- Петля качества и спираль качества.
- Процессный подход.
- Функции управления качеством.
- Триада качества.
- Цикл PDCA - цикл совершенствования.

Урок 3. Система качества

- Задачи системы качества.
- Как осуществляется управление качеством?
- Служба качества.
- Административное и оперативное управление.
- Факторы внешней среды.
- Работа с потребителем.



- Бенчмаркинг.
- Политика в области качества.
- Основные факторы, влияющие на формирование политики.
- Планирование качества.
- Организация работ по качеству.
- Программы обучения персонала.
- Мотивация персонала.
- Контроль качества.
- Информация о качестве.
- Разработка мероприятий.
- Принятие решений.
- Реализация мероприятий.

Урок 4. Простые инструменты

- Метод выявления проблемной области (метод критического инцидента)
- Этапы метода критического пути
- Описание проблемы: столбиковые диаграммы (гистограммы), графики процесса
- Список возможных причин проблемы: диаграмма Исикавы ("рыбий скелет"), диаграммы "почему-почему"
- Проверка возможных причин и определение истинной причины: контрольный листок, диаграмма Парето, диаграмма рассеивания, граф связей
- Выработка решений и определение какое из них устраняет причину: диаграммы рассеивания, матричные диаграммы, дом качества

Урок 5. Статистические методы управления процессами

- Убедитесь, что проблема исчезла и контролируйте, чтобы она не появлялась в дальнейшем: контрольные карты, воспроизводимость процесса
- Определение вариаций
- Основы статистики
- Расчет стандартного отклонения
- Функция плотности распределения вероятности
- Типы и построение контрольных карт
- Построение контрольных карт X, R
- Контрольные карты x, R
- P-карта и построение p-карты
- np-карты
- U-карты и построение u-карты
- C-картаи построение c-карты
- Контрольная карта с несколькими точками за контрольным пределом
- Контрольная карта с изменением уровня
- Воспроизводимость процесса
- Индексы воспроизводимости

Урок 6. Стандарты и сертификация

- Стандарты по управлению качеством
- Развитие стандартов серии ИСО 9000
- Состав семейства стандартов ИСО 9000-2000
- Основные принципы стандартов управления качеством
- Сертификация систем качества
- Кто проводит сертификацию
- Порядок сертификации продукции
- Порядок сертификации систем качества
- Схемы сертификации ИСО
- Схемы сертификации в России
- Премии по качеству



