

Kvalitetschefskurs

En utbildning som ger professionella kunskaper i och förmåga att leda kvalitet och kundorienterad verksamhetsutveckling

Kvalitetschefskursen är en gedigen ledarutbildning med fokus på kvalitet, kundorienterad verksamhetsutveckling och systematiskt förbättringsarbete. Du får goda kunskaper om effektiva strategier, metoder och hjälpmedel för att åstadkomma goda resultat, nöjda kunder och en effektiv verksamhet. Kursen ger en bred kunskap som spänner över alla viktiga områden inom kvalitetsområdet och vänder sig till personer som ska leda en verksamhets kvalitetsarbete. Att föra in ett program för kundorienterad verksamhetsutveckling innebär vanligen genomgripande förändringar på alla nivåer. Därför är det mycket viktigt att den som leder detta arbete har tillräcklig kompetens för att kunna välja rätt väg och rätt metoder. Kvalitetschefskursen ger också ett bra stöd för deltagarnas fortsatta kvalitetsarbete i form av ett personligt nätverk och en omfattande dokumentation. Kursen har genomförts sedan 1989 och har blivit en norm för kvalitetschefens kompetens inom en stor mängd företag och organisationer i de flesta branscher.

Syfte

Deltagarna i kvalitetschefskursen ska nå den professionella nivå som behövs för att kunna ge ett verkkningsfullt ledarskap i den egna organisationen. Deltagarna ska efter genomgången kurs kritiskt kunna bedöma vilka insatser som fordras i organisationen för att nå framgång med ett systematiskt kvalitetsarbete samt kunna leda ett resultatnriktat förändrings- och förbättringsarbete (exempelvis enligt koncept som Lean och Sex Sigma).

Riktat sig till

Personer som leder, samordnar och deltar i kundorienterad verksamhetsutveckling eller på annat sätt är engagerade i kvalitetsverksamhet i såväl industriföretag som tjänsteorganisationer. Kursen vänder sig även till andra chefer och ledare som vill utveckla sin förmåga att leda genom systematiskt och kundfokuserat förbättringsarbete. Utbildningen lämpar sig för alla typer av verksamheter.

Förkunskapskrav

Inga särskilda förkunskaper krävs.

Dokumentation

En gedigen kursdokumentation ingår i kursavgiften i form av följande.

Böcker:

- Ständiga förbättringar av Lars Sörqvist
- Lean av Lars Sörqvist och Marita Bergendahl
- Sex Sigma av Lars Sörqvist och Folke Höglund
- Kvalitetsbristkostnader av Lars Sörqvist

Kompendium:

- Kvalitetsrevision

PDF-kopior på visade ppt-bilder samt artiklar.

Övrig information

Utbildningen genomförs med föreläsningar, diskussioner och gruppövningar. Utbildningen är uppbyggd i form av blended learning där fysisk klassrumsutbildning kombineras med onlinutbildning för bästa lärande. Mellan kurstillfällena ingår digitala coaching tillfällen. Deltagarna arbetar även via ett flipped classroom mellan utbildningsblocken genom inspelade föreläsningar, e-learning, litteratur samt övningar. Allt med syfte att utveckla dem maximalt i sin kvalitetsledande roll.

Kvalitetschefskursen leds av konsulter från Sandholm Associates. Huvudlärare är Lars Sörqvist. I utbildningen medverkar även gästföreläsare från en stor mängd olika organisationer.

Kvalitetschefskursen ger personer som tidigare genomgått Black Belt-utbildning de kunskaper som fordras för att diplomerar som Master Black Belt i förbättringsprogram enligt Sex Sigma.

Kurslängd

20 dagar i 7 block fördelade över ett knappt år. Ett halvår efter kursen ingår även en 2-dagars workshop och återträff.

Plats

I våra kurslokaler på Tegnergatan 40 i Stockholm och online i realtid via Zoom.



Innehåll:

Huvudpunkterna i Kvalitetschefskursen:

- Kvalitet, kundorienterad verksamhetsutveckling och systematiskt förbättringsarbete - innebörd och bakgrund
- Kunder, kundbehov och kundorientering
- Kvalitetsekonomi och kvalitetsbristkostnader
- Kvalitetssäkring, effektiva ledningssystem och ISO 9001
- Förbättringsledning, Sex Sigma och Lean
- Processer, processorientering och processledning
- Utvärdering och mätning av kvalitet
- Att arbeta med kvalitet i leverantörsleden
- Ledarskap för kvalitet genom förbättrings- och förändringsledning
- Medarbetarskap för kvalitet och kvalitetskultur
- Att förstå och analysera variationer genom praktisk statistik
- Problemlösning med förbättringsverktyg
- Roller och ansvar i kvalitetsarbetet
- Att implementera ett framgångsrikt program för kvalitet och förbättringsarbetet

Utbildningsplan - Kvalitetschefskurs

Block 1 (3 dagar i klassrum)

I det första blocket i Kvalitetschefskursen lär vi oss grunderna i ett modernt kvalitets- och förbättringsarbete. Blocket inleds med en historisk tillbakablick med avsikt att förstå områdets utveckling och varför olika program och koncept ser ut som de gör. Här skapas förståelse för kvalitetsbegreppet samt för hur kundens behov och förväntningar är centrala i detta arbete. Vi diskuterar ledningssystemets roll samt hur ett verkningfullt kvalitetsarbete kan utvecklas. I detta sammanhang använder vi SIQ-modellen som ett ramverk. Vi fokuserar även på verksamhetsutveckling och ständiga förbättringar samt bekantar oss med centrala koncept som Sex Sigma och Lean.

Block 2 (2 enskilda dagar online)

En viktig grund i kvalitetsarbete är att skapa struktur samt säkra ändamålsenliga arbetsätt och god kvalitet. Ett ledningssystem för kvalitet har utifrån detta perspektiv en stor betydelse. Viktigt är dock att detta system är dynamiskt, förbättringsbart (agilt) och kundfokuserat. Vi går in i i verksamheten via dess processar och diskuterar hur processer kan identifieras, definieras, kartläggas, utvecklas och ledas. Här diskuteras även hur ordning och reda kan uppnås, hur avvikelser kan synliggöras och styras samt hur en effektiv kvalitetskontroll kan bedrivas. Fokus ligger dessutom på hur kvalitets- och hållbarhetsarbete allt mer vävs samman samt hur en förbättringsdriven hållbarhetsutveckling kan uppnås.

Block 3 (3 dagar i klassrum)

Här fokuserar vi på ledarskapet på alla nivåer i verksamheten, vilket har en avgörande betydelse för vår framgång. Vi diskuterar innebörden i ett ledarskap för ständiga förbättringar samt tydliggör den roll våra chefer måste ta i förbättringsarbetet samt de uppgifter och ansvar som detta



medför. Här fokuserar vi även på kulturen och diskuterar det mellanmännsliga samt hur vi kan arbeta med människor på individ, grupp och organisationsnivå. Vi lär hur vi på olika sätt kan leda förändring och erhåller verktyg som kan hjälpa oss i detta arbete. En del i detta arbete är att ta fram en taktisk plan för hur engagemanget och intresset för kvalitet ska utvecklas i den egna organisationen.

Block 4 (3 enskilda dagar online)

För att kunna styra och förbättra en verksamhets processer samt den kvalitet som dessa levererar, måste bra mått och mål införas. I detta block fokuserar vi på hur på olika sätt att mäta och följa upp kvalitet. Fokus ligger då bland annat på kundmätningar, förslagsystem, kvalitetsbristkostnader och riskanalys samt på hur värdeskapande och förbättringsdrivande interna kvalitetsrevisioner kan planläggas och genomföras. Vi lär även hur avvikelser kan hanteras med avsikt att lösa problem i grunden och uppnå förbättringar.

Block 5 (3 dagar i klassrum)

Detta block handlar om förbättringsarbete, vilket är kärnan för allt kvalitetsarbete. Förbättringar kan drivas på olika nivåer i verksamheten så som lokala förbättringsgrupper, tvärfunktionella förbättringsprojekt och förbättringssamarbete med kunder och leverantörer. I detta block lär vi oss grunderna i problemlösning och processutveckling genom att studera Sex Sigma och Lean. Fokus ligger även på hur kvalitet kan byggas in redan då nya tjänster och varor specificeras och utvecklas. Då berör vi koncept som Lean produktutveckling och Design for Six Sigma.

Block 6 (3 enskilda dagar online)

Över tiden har flertalet företag och organisationer ökat sitt beroende av externa kunder och leverantörer. I detta block fokuserar vi på hur ett effektivt kvalitetsarbete kan bedrivas i hela värdekedjan tillsammans med kunder och leverantörer. Fokus ligger här även på kvalitetschefens roll och uppgifter, hur kvalitetsarbete leds och organiseras samt hur kvalitetsarbetet bedöms utvecklas i framtiden. I detta sammanhang diskuterar vi även hur ny teknik och digitalisering allt mer utgör en grund för kvalitetsarbetet samt hur teknikutvecklingen kan kvalitetssäkras.

Block 7 (3 dagar i klassrum)

I Kvalitetschefskursens sista block fokuserar vi på hur ett framgångsrikt kvalitetsarbete kan organiseras och knyter samman vad vi lärt under hela kursen. Deltagarna arbetar nu även med den strategiska planen gällande deras egna verksamheters kvalitetsarbets utveckling. Här presenterar även deltagare de projekt de arbetat med parallellt med utbildningen. I detta block fokuserar vi även på hur fel och brister kan elimineras genom att reducera de variationer som förekommer i utfallet så att utfallet med säkerhet kan hållas inom satta krav. Användning av statistiska metoder har därför en central roll i kvalitetsarbetet, något som på senare år blivit än mer lättillgängligt som följs av användarvänlig mjukvara så som Minitab.

Workshop och återträff (ca 6 månader efter kursens avslut)

Avsikten med denna 2-dagars workshop är att dela erfarenheter, följa upp deltagarnas fortsatta arbete och inspireras till fortsatt framgångsrikt arbete. Vi tar även del av spännande gästföreläsare och nyheter i kvalitetsvärlden. Efter denna workshop och återträffen möts de deltagare, som så vill, vid regelbundna nätverksträffar som anordnas av Sandholm Associates.