

Kvalitetschefskurs

En utbildning som ger professionella kunskaper i kvalitet och kundorienterad verksamhetsutveckling

Kvalitetschefskursen är en gedigen ledarutbildning med fokus på kvalitet, kundorienterad verksamhetsutveckling 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. Utbildningen lämpar sig för alla typer av verksamheter. Kvalitetschefen har samma centrala betydelse för verksamhetens utveckling som ekonomichefen. För båda rollerna bör man kräva gedigen professionell kompetens.

Syfte

Deltagarna i kvalitetschefskursen ska nå den professionella nivå som behövs för att kunna ge ett verkningsfullt 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 resultatriktat 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.

Förkunskapskrav

Inga särskilda förkunskaper krävs.

Dokumentation

Böckerna:

- Ständiga förbättringar av Lars Sörqvist
- Lean av Lars Sörqvist
- Sex Sigma av Lars Sörqvist och Folke Höglund
- Kvalitetsbristkostnader av Lars Sörqvist
- Kundtillfredsställelse och Kundmätningar av Lars Sörqvist

Kompendium:

- Kvalitetsrevision
- Leverantörskvalitet
- Praktisk statistik Basic

Papperskopior på visade ppt-bilder.

Övrig information

Kvalitetschefskursen genomförs i form av föreläsningar, diskussioner och övningar. Parallellt med utbildningen arbetar deltagarna tillsammans med projektuppgifter som syftar till att utveckla individernas kompetens och ge stöd i det egna kvalitetsarbetet.

Kvalitetschefskursen leds av konsulter och utbildare från Sandholm Associates. Huvudläraren i utbildningen är Lars Sörqvist. I utbildningen medverkar även gästföreläsare från olika organisationer i näringslivet och offentlig sektor. Kvalitetschefskursen ger även personer som tidigare genomgått Black Belt-utbildning de kunskaper som fordras för att kunna arbeta som Master Black Belt i förbättringsprogram enligt Sex Sigma.

Kurslängd

20 dagar fördelade på 8 block om 2 eller 3 dagar fördelade över ett drygt halvår.

Plats

Stockholm, Tegnergatan 40



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
- 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) - Grunden

I det första blocket i Kvalitetschefskursen lär vi oss grunderna i ett modernt kvalitets- och förbättringsarbete. Blocket inleds med en historisk tillbakablick för 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 hur effektiva ledningssystem kan utformas och ser vad ISO 9001 kan bidra med i detta arbete. Vi fokuserar även på verksamhetsutveckling, innovation och ständiga förbättringar samt bekantar oss med koncept som Sex Sigma och Lean.

Block 2 (3 dagar) - Verksamheten

I detta block fokuserar vi på att förstå hur en framgångsrik verksamhet drivs och leds. Som utgångspunkt har vi SIQ-modellen. Vi går in i verksamheten via dess processar samt diskuterar även hur ett effektivt kvalitetsarbete kan bedrivas i hela värdekedjan tillsammans med kunder och leverantörer. Under detta block möter vi även gästföreläsare från olika företag och organisationer som lyckats väl.

Block 3 (2 dagar) - Bygga kultur

Nu går vi in i kulturen och diskuterar det mellanmänniska 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.

Block 4 (3 dagar) - Leda

I det block 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.



KC Block 5 (2 dagar) – Att förstå och hantera variationer

Kvalitet handlar mycket om att undvika fel och brister samt om att säkerställa ett de resultat som är avsedda verkligen uppnås. Att eliminera fel och brister handlar i stor utsträckning om att reducera de variationer som förekommer i utfallet så att man med säkerhet kan hålla sig inom satta krav. Användning av statistiska metoder har därför alltid haft en central roll i ett verkningfullt kvalitetsarbete. Något som dessutom på senare år blivit än mer lättillgängligt som följs av användarvänlig mjukvara så som Minitab.

KC Block 6 (3 dagar) – Mäta och utveckla

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 kundmätningar och kvalitetsrevisioner kan användas i detta syfte. Utöver detta diskuterar vi även hur rätt kvalitet från början kan utvecklas in i nya tjänster och varor. Då berör vi koncept som Lean produktutveckling och Design for Six Sigma.

KC Block 7 (2 dagar) - Förbättra

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 flödesutveckling genom att studera Sex Sigma och Lean.

KC Block 8 (2dagar) – Att lyckas

Kvalitetsarbetet behöver organiseras och ledas i verksamheten. En plan behöver tas fram för verksamhetens utveckling. I detta block fokuserar vi på hur ett framgångsrikt kvalitetsarbete byggs upp och leds samt vilka utmaningar vi kan förväntas möta i framtiden. Deltagarnas projektuppgifter redovisas och vi har en avslutningsmiddag tillsammans.