

ZAKRES PROGRAMOWY KURSU

MANAGER JAKOŚCI



ZJAZD 1 - 3 dni

Wymagania normy ISO 9001:2015

- Kontekst organizacji: zrozumienie swojej organizacji | zakres systemu | system zarządzania jakością
- Przywództwo: przywództwo i zaangażowanie kierownictwa | skupienie się na wymaganiach klienta | polityka jakości | odpowiedzialności i role w organizacji
- Planowanie systemu zarządzania jakością: zarządzanie ryzykami i szansami | cele jakości | planowanie zmian
- Zasoby: ludzie | infrastruktura | środowisko procesu | nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym | kompetencje i świadomość pracowników | komunikacja | zarządzanie dokumentacją
- Działania operacyjne: planowanie i kontrolowanie operacji | wymagania dla produktów i usług | własność klienta | identyfikowalność | projektowanie i rozwój | kontrola procesów zewnętrznych | dostarczanie produktów i usług | weryfikacja produktów i usług | zarządzanie produktami niezgodnymi
- Doskonalenie: zadowolenie klienta | analizy i rozwój | audit wewnętrzny | przegląd zarządzania
- Działania wdrożeniowe: zarządzanie niezgodnościami & działania korygujące | ciągłe doskonalenie

Audytywanie wg ISO 19011:2018

- Terminy i definicje
- Zasady i techniki audytowania
- Fazy audytu: zainicjowanie audytu | przegląd dokumentacji | przygotowanie audytu
- Wykonanie audytu - spotkanie otwierające | komunikacja
- Proces dochodzenia do wniosków z audytu | gromadzenie informacji | rodzaje pytań
- Ustalenia z audytu – postępowanie z niezgodnościami
- Wnioski z audytu

ZJAZD 2 - 2 dni

SPC - STATYSTYCZNE STEROWANIE PROCESEM

- Zmienność naturalna i zmienności specjalne
- Analizowanie danych za pomocą histogramów

- Zdolność procesu: współczynniki CR, Cp, Cpk, Pp, Ppk
- Weryfikacja normalności procesu
- Karty kontroli procesu dla danych dyskretnych: c, p
- Karty kontroli procesu dla danych ciągłych: x-średnie, R, s
- Karty kontroli sekwencyjne: MA, X-MR

MSA - ANALIZA STABILNOŚCI I ZDOLNOŚCI SYSTEMÓW POMIAROWYCH

- Definicje: rozdzielczość, niepewność, dokładność, powtarzalność, odtwarzalność, liniowość
- Procedura 2 oceny systemu pomiarowego Gage R&R dla danych ciągłych - Metoda średniej i rozstępu
- Ocena zmienności systemu pomiarowego do oceny alternatywnej: Test Cohen'a - Cross Tab Method

ZJAZD 3 - 2 dni

PROBLEM SOLVING

- Cykl PDCA
- 7 narzędzi jakościowych
- Etap analizy - FAKTY
 - 5W+2H
- Etap diagnozy - PRZYCZYNY
 - Ishikawa Diagram
 - 5WHY
 - Analiza Pareto
- Etap szukania - ROZWIĄZANIE
 - Burza mózgów metodą PHILIPSA 623
 - Matryca PVA

Kompetencje managerskie – zarządzanie

- Komunikacja: Ekspresja niewerbalna | Narzędzia komunikacji | Uważne słuchanie | Style interpersonalne | Temperamenty
- Psychologiczne aspekty zarządzania zespołami: Wyznaczanie celów | Planowanie i organizacja | Motywowanie
- Przywództwo i kierowanie zespołem: Budowanie zespołu | Style kierowania | Radzenie sobie z konfliktem
- Wystąpienia publiczne: Jak sobie radzić z treścią i stresem? | Autoprezentacja | Prowadzenie zebrań
- Typy oporu i techniki przełamywania

METODY

ĆWICZENIA GRUPOWE, ĆWICZENIA INDYWIDUALNE, ĆWICZENIA W PARACH, WYKŁAD, SYMULACJA, DYSKUSJA, ANALIZA TEKSTU, CASE STORY, QUIZZ, VIDEO CASE STUDY, CASE STUDY