

Міжнародний інститут бізнесу

## **Семінар "Підвищення результативності системи менеджменту якості"**

*Семінар орієнтований на:*

- *власників підприємств,*
- *керівників підприємств,*
- *менеджерів з якості.*

Семінар орієнтований на:

- власників підприємств,
- керівників підприємств,
- менеджерів з якості.

Мета семінару - надати інструментарій для РІШЕННЯ таких ЗАВДАНЬ:

- постійне підвищення лояльності Замовників,
- досягнення стану саморегулювання в сфері управління якістю,
- досягнення необхідної внутрішньої й зовнішньої мотивації персоналу на досягнення цілей у сфері якості,
- розробка й використання "приладової панелі" організації,
- запобігання виникнення невідповідностей,
- проходження аудиту системи менеджменту якості по вимогах стандарту ISO 9001:2000 з першого разу та без зауважень,
- вибір оптимальної моделі управління якістю.

Зміст семінару:

1. Задоволеність Замовника.

- Модель Кано.
- Структура продукту.

- Внесок категорій продукту у формування задоволеності Замовника.

- Вимір задоволеності Замовника.

2. Системний підхід до управління якістю.

- Використання діаграми цілей для визначення політики організації в сфері якості.

- Визначення процесів, необхідних для управління якістю.

- Визначення статистично обґрунтованих цілей у сфері якості.

3. Залучення персоналу.

- Моделі поведінки людини в умовах виробництва.

- Внутрішня й зовнішня мотивація.

- Стимулювання персоналу за досягнення цілей у сфері якості.

- Команди з покращення якості.

4. Виміри в системі менеджменту якості.

- Міри, показники, характеристики.

- Здатність процесу виконувати вимоги до якості.

- Визначення актуальної структури характеристик (результат-діагностика-компетентність).

- Внутрішні аудити.

5. Покращення як підвищення здатності виконувати вимоги.

- Стратегії покращення (KAIZEN, KAIRYO).

- Процеси покращення, які коректують і попереджають дії.

- Інструменти покращення (7Я, QFD, FMEA, 5S).

6. Відповідність системи менеджменту якості вимогам ISO 9001:2000.

- Складові процесу менеджменту якості.

- Регламентація процесу менеджменту якості.

- Критерії відповідності процесу менеджменту якості вимогам стандарту ISO 9001:2000.

7. Моделі управління якістю.

- Становлення сучасних методів управління якістю.
- Концепція статистичного управління процесами SPC.
- 6σ - моделі управління якістю.
- Концепція TQM.
- Підходи Shingo.

Очікуваний результат – спрощення й підвищення результативності сформованої практики управління якістю на підприємстві.

Викладач:

Олег Гаєвський - доцент НТУ "КПІ", сертифікований німецькою організацією REFA тренер-консультант, сертифікований Європейською організацією якості менеджер з якості й управління навколишнім середовищем, сертифікована аудитор з якості.

Отримати додаткову інформацію та зареєструватись на участь Ви можете у менеджера програми – Тетяни Мудрак:

за телефоном: (044) 456-37-00,

по e-mail: [Tatyana.Mudrak@iib.com.ua](mailto:Tatyana.Mudrak@iib.com.ua)