

# Kvalitetschefskurs

## En utbildning som ger professionella kunskaper för en viktig ledarroll

Kvalitetschefskursen är en gedigen ledarutbildning med fokus på resultatnriktad verksamhetsutveckling. Du får ordentliga kunskaper om effektiva strategier, metoder och hjälpmedel för att åstadkomma goda resultat och nöjda kunder. 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.

Kvalitetschefskursen ger även dem som gått Black Belt-utbildning kunskaper som fordras för att kunna arbeta som kvalitetsledare (Master Black Belt) i förbättringsprogram enligt Sex Sigma.

Kvalitetschefen har samma centrala betydelse för verksamhetens utveckling som ekonomichefen. För båda rollerna bör man kräva gedigen professionell kompetens. Att genomföra ett program för verksamhetsutveckling med fokus på kvalitet innebär ofta 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. Det kan vara avgörande för om en sådan satsning blir ett lönsamt lyft eller en impopulär belastning för hela organisationen.

Kvalitetschefskursen täcker in aktuella synsätt, metoder och hjälpmedel som TQM, USK, QUL, ISO 9000, FMEA, SPS/SPC, QFD, benchmarking, business process re-engineering (BPR), balanserad verksamhetsstyrning, Lean och Sex Sigma. Dessa behandlas dock inte på ett lösrückt sätt utan i sitt sammanhang.

### Syfte

Deltagarna i kvalitetschefskursen ska nå den professionella nivå som behövs för att kunna ge ett verkningsfullt ledarskap i den egna organisationen. Kvalitetschefskursen ger gedigna kunskaper om effektiva strategier, metoder och hjälpmedel för att nå god kundtillfredsställelse, lönsamhet och kostnadseffektivitet. Deltagarna ska efter genomgången kurs kunna kritiskt bedöma vilka insatser som fordras i organisationen samt kunna leda ett resultatnriktat förändrings- och förbättringsarbete (exempelvis enligt Sex Sigma).

### Riktat sig till

Personer som leder, samordnar och deltar i verksamhetsutveckling med fokus på kvalitet eller på annat sätt är engagerade i kvalitetsverksamhet i såväl industriföretag som tjänsteorganisationer. Kursen vänder sig även till dem som ska arbeta som kvalitetsledare (Master Black Belt) i förbättringsprogram enligt Sex Sigma eller strategisk ledare inom Lean.

### Övrig information

Kvalitetschefskursen genomförs i form av föreläsningar, diskussioner och tillämpningsövningar. Mellan blocken genomför deltagarna arbetsuppgifter som ska förankra utbildningen i den egna organisationen och arbetssituationen. Utbildningen är interaktiv varför antalet deltagare per kursomgång har begränsats till 30. Kvalitetschefskursen leds av konsulter och utbildare från Sandholm Associates. I utbildningen medverkar även gästföreläsare. Läs mer om lärarna på [www.sandholm.se](http://www.sandholm.se).

### Dokumentation

Deltagarna får en ändamålsenlig och fyllig dokumentation som ska fungera som ett verkningsfullt stöd i det fortsatta arbetet. Läs mer på [www.sandholm.se](http://www.sandholm.se).

### Längd

20 + 2 dagar. 20 dagar i 8 block utspridda under cirka ett halvår. 2 dagar uppföljnings- och fördjupningsseminarium efter 6-12 månader.

### Plats

Stockholm

### INNEHÅLL



Huvudpunkterna i Kvalitetschefskursen:

- A. Verksamhetsutveckling med fokus på total kvalitet
- B. Kvalitet i olika delar av verksamheten
- C. Information och utvärdering av verksamheten
- D. Verksamhetsförbättringar och ledarskap

Mer detaljerat kursinnehåll finns på nästa sida →

## A. Verksamhetsutveckling med fokus på total kvalitet

### Kvalitet

Begrepp och definitioner. Kvalitet relateras till kunder. Total kvalitet.

### Företaget och kvalitet

Varför kvalitetsverksamhet? Från produktkvalitet till total kvalitet. Kunder och kundbehov. Kvalitet för företaget, företagsfunktioner och medarbetare. TQM. Processororientering.

### Kundorientering

Identifiering av kunder och kundbehov. Kundparametrar. Mätning av kundtillfredsställelse, kundnöjdhetsindex. Kundstrategier. Kvalitet i säljarbetet. Kundvård. Utfästelser till kunder. Produktansvar.

### Lönsamhet och kvalitet

Högre kvalitet till lägre kostnad. Intäkter och kvalitet. Avkastning och kvalitet. Produktivitet och kvalitet.

### Utvecklingen inom kvalitetsområdet

Historisk utveckling. Internationell utveckling. Nuläge och utvecklingstendenser i USA och Japan. Vad gör de framgångsrika företagen? Sex Sigma.

### Samordning och beredning för kvalitet

Berörda funktioner. Kvalitetscykeln. Samordning genom kvalitetsstyrning. Kvalitetsberedning. Kvalitetsberedning i Jurans Trilogi.

### Strategier för kvalitet

Modebetonade kvalitetsstrategier. Verkningsfulla kvalitetsstrategier.

### Kvalitetspolicy

Vision och riktlinjer. Att sprida policyn till alla (policy deployment).

### Kvalitetsmål

Mål för styrning. Mål för förbättringar. Former av mål. Spridning av kvalitetsmål.

### Ledningssystem för kvalitet

Systemtänkande. Krav på ledningssystem. Internationell standard: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004. Framtid och utveckling av ISO 9000. Dokumentstyrning. Kvalitetshandbok. Certifiering av ledningssystem.

## B. Kvalitet i olika delar av verksamheten

### Tjänster och service

Vad är tjänster och service? Kvalitetsmodeller för tjänsteverksamheter. Kvalitetsdimensioner. De bakomliggande värderingarnas betydelse för tjänstekvaliteten. Tjänsteproduktion. Tjänstekonstruktion. Mätning av tjänstekvalitet; vad och hur?

### Utveckling av varor och tjänster

Kvalitetsberedning. Kundcentrerad planering. Utvecklings- och konstruktionsförutsättningar. Verifierande verksamhet. Konstruktionsgenomgång. Provning. Pilotutförande. Specifikationer.

### Quality function deployment (QFD)

Kvalitetsberedning. Kundcentrerad planering.

### Inköp

Utveckling av förhållandet kund–leverantör. Kvalitetsverksamhet i anskaffningen. Kontaktvägar kund–leverantör. Rättsregler. Inköpsvillkor. Inköpspolicy. Krav på kvalitetsystem (ISO 9001). Köpdokumentation. Val av leverantör. Leverantörsbedömning. Leverantörsvärdering. Gemensam kvalitetsberedning. Utfallsprov. Mottagningskontroll. Kontrollsamarbete. Certifiering. Reklamationsförfarande.

### Processer

Tre roller. Processkartläggning. Processanalys. Processutfall och processduglighet. Duglighetsstudier. Processstyrning. Processledning. Processägare.

### Kvalitetsfordringar

Produktfordringar. Klassificering av produktfordringar. Partifordran. Produktspecifikationer.

### Statistiska metoder

Variationer. Statistiska hjälpmedel. Statistisk behandling av siffermaterial. Sannolikhetsfördelningar. Processutfall. Hjälpmedel för processtudier. Duglighetsstudier. Processstyrning med variabeldiagram. Processstyrning med attributdiagram. Statistisk analys.

### Utförandeprocesser

Planering och beredning. Kvalitetspåverkande faktorer. Processduglighet. Statistisk processstyrning (SPS). Analys (FMEA och FTA). Säkra processer.

Fortsättning på nästa sida →

### C. Information och utvärdering av verksamheten

#### Informationsåterföring

Informationssystem. Innehåll och utformning av rapporter. Rapportering av kontrollresultat. Rapportering av interna fel. Rapportering av externa fel. Information från kunder.

#### Kvalitetsrevision

Syfte. Olika former. Uppföljning av totala kvalitetsverksamheten. Kvalitetssystemrevision. Processkvalitetsrevision. Produktkvalitetsrevision. Standard för kvalitetsrevision (ISO 19011).

#### Benchmarking

Vad ska jämföras? Med vem ska jämförelse göras? Informationsinsamling. Analys. Målformulering. Åtgärder. Uppföljning.

#### Verksamhetsutvärdering

Användning av kriterier för kvalitetsutmärkelser. Demingpriset. Malcolm Baldrige National Quality Award. European Quality Award. EFQM Excellence Model. Checklistor.

#### Utmärkelsen Svensk Kvalitet

Bakgrund. Olika utmärkelser. Grundläggande värderingar. Kriteriernas uppbyggnad. Utvärderingsmetodik. Konsensusförfarande. Ansökningsförfarande. Vinnarnas erfarenheter.

#### Kvalitetskontroll

Styrande kontroll. Acceptanskontroll. Operatörkontroll. Kontrollberedning. Mottagningskontroll. Tillverkningskontroll. Slutkontroll. Effektivitet i kontrollarbete.

#### Datorer och IT i kvalitetsarbetet

Applikationer inom kvalitetsområdet. Användning av Intranät och Internet.

### D. Verksamhetsförbättringar och ledarskap

#### Kvalitetsekonomi

Kvalitet och intäkter. Kvalitet och kostnader. Kvalitetskostnader och kvalitetsbristkostnader. Insamling av uppgifter. Relationstal. Analys. Rapportering. Optimering.

#### Bedömning av kvalitetsläget

Information från kunder. Information om intern verksamhet. Benchmarking. Utvärdering med hjälp av kriterier för kvalitetsutmärkelser.

#### Balanserad verksamhetsstyrning

Processen att ta fram balanserat styrkort. Vision. Olika perspektiv. Kritiska framgångsfaktorer. Mått och mål. Handlingsplan.

#### Arbetsmiljö

Kvalitetsarbetets inverkan på psykosociala hälsan. Långtidsfrisk personal.

#### Den goda verksamheten

Fyra vinnare. Moraliskt och effektivt ledarskap.

#### Verksamhetsförbättringar

Kvalitetsindikatorer och kvalitetsmått. Kvalitetsförbättringar – vägen till framgång. Akuta problem. Kroniska problem. Styrning kontra förbättring. Arbetsgång vid kvalitetsförbättringar. Projektidentifikation. Diagnos. Åtgärder. Genomförande av kvalitetsförbättringar. Hjälpmedel i förbättringsarbetet. Ständiga förbättringar. Process re-engineering. Kaizen.

#### Sex Sigma

Bakgrund. Förutsättningar för framgång. Roller: champions, master black belts, black belts och green belts. Steg och faser. Införande.

#### Lean

Att lära från Toyota Produktion System. Principer och verktyg för Lean. Kundorderstyrning, effektiva flöden och just-in-time. Kaizen och förbättringsgrupper. Ordning och reda med 5S. Värdeflödesanalys. Hur integrera Lean och Sex Sigma.

#### Medarbetarnas engagemang och delaktighet

Individeroende och systemberoende problem. Förutsättningar för ett gott arbetsresultat. Utbildning. Motivation. Kvalitetscirklar. Lärande organisationer. Pedagogiskt ledarskap. Arbetsliv i förändring.

#### Att förändra genom utbildning

Påverka attityder. Ge kunskaper. Utbildning genom hela organisationen. Ledningsseminarium. Arbetskonferenser. Specialistutbildning. Breddutbildning. Stöd för internutbildning.

#### Att övertyga om kvalitetsarbete

Påverka andra. Personlig kommunikation. Övertygande presentation. Strategisk kommunikation. Verktyg för internutbildning.

#### Företagsledningen och kvalitet

Kundfokus eller konkurrentfokus? Trender att beakta. Balans mellan kunder, ägare och medarbetare. Ledarskapets hörnstenar: visionen, engagemanget, långsiktigheten, ansvarstagandet. Att driva effektivt förbättringsarbete på högsta ledningsnivå. Engagera alla medarbetare i förbättringsarbetet. Styrelsen och kvalitet. Vad förväntar sig VD av kvalitetschefen?

#### Kvalitetsorganisation

Organisatorisk utveckling. Organisation för acceptans. Organisation för förebyggande verksamhet. Organisation för kvalitetsförbättringar. Organisation för samordning. Organisation för kvalitetssäkring. Kvalitetsråd. Kvalitetsavdelning. Kvalitetschefens roll.

#### Strategisk verksamhetsplanering

Strategier för verksamhetsutveckling med fokus på total kvalitet. Strategiska planens uppbyggnad och innehåll.