



## *Virksomhedsspecifikt kursus*

### **GRUNDLÆGGENDE KVALITETSSTYRING**

*Kvalitetsstyringssystemer er et ledelsesredskab der er med til at sikre, at virksomhedens produkter og ydelser overholder kundens forventninger, og samtidig er med til at sikre virksomhedens fortsatte udvikling og forbedring. Kurset handler om kvalitetsstyringssystemer, hvor du som deltager vil få forståelse for, hvad et kvalitetsstyringssystem er, hvad baggrunden for kvalitetsstyring er, hvordan systemer er opbygget og hvordan de skal vedligeholdes og forbedres. Vi skal lave træningsøvelser i at finde og dokumentere afvigelser og igangsætte korrigerende handlinger og forbedringer.*

### ***Kursusbeskrivelse***

#### **Formål**

Kvalitetskurset har til formål at give deltagerne grundlæggende kendskab til et kvalitetsstyringssystemets baggrund, opbygning, drift og vedligeholdelse. Oven på denne forståelse af kvalitetsstyringssystem som et ledelsesredskab, vil kurset give deltagerne grundlæggende kendskab til kravene i eget kvalitetsstyringssystem samt kravene i ISO 9001:2000.

#### **Omfang**

Kurset omfatter en gennemgang af grundlaget og grundprincipperne i moderne kvalitetsstyring samt en gennemgang af virksomhedens eget kvalitetsstyringssystem set i relation til forskellige interessenters forventninger, herunder kunder, leverandører, medarbejdere, ledelsen og ejerne, samt kravene i ISO 9001:2000.

Herefter gennemgås virksomhedens eget system for korrigerende/forebyggende handlinger, intern auditering, ledelsens evaluering og lignende, efterfulgt af *case*-øvelser i at finde og beskrivelse produkt- og/eller procesafvigelser i forhold til virksomhedens egne produkter og processer.

#### **Indhold**

Kursets program bygger på en kombination af undervisning og praktiske øvelser, samt indeholder eksempler og modeller vedrørende de berørte emner. Se programmet på side 3.

#### **Deltagere**

Kurset henvender sig til virksomhedens kommende interne kvalitetsauditorer og andre personer der skal arbejde aktivt med virksomhedens kvalitetsstyringssystem, og som ønsker at opnå grundlæggende viden og forståelse af et ISO 9001:2000 kvalitetsstyringssystem. For at få optimal udbytte af kurset, bør deltagerne have erfaring fra arbejdsopgaver underlagt et ISO 9001 kvalitetsstyringssystem.

Den optimale holdstørrelse er 6-9 personer. Kurset gennemføres med maks. 12 deltagere pr. hold.

### **Udbytte**

Deltagernes kompetencer udvikles med grundlæggende viden om kvalitetsstyringssystemers opbygning og vedligeholdelse samt viden om kravene i ISO 9001:2000. Deltagerne vil opnå grundlæggende forståelse for både baggrunden, principperne og virksomhedens egne systemer for afvigelsesbehandling og korrigerende/forebyggende handlinger, samt træning i at rapportere interne afvigelser og forbedringsforslag.

### **Dokumentation**

KvalitetsService leverer et kursuskompendium pr. deltager, bl.a. indeholdende kopi af underviserens materiale samt materiale til brug under øvelserne.

KvalitetsService leverer efter kursets gennemførelse en evalueringsrapport med underviserens evaluering af deltagernes holdning og forståelse af kvalitetsstyringsprincipper og eget system, samt KvalitetsServices vurdering af virksomhedens systemer for afvigelsesbehandling og korrigerende/forebyggende handlinger. Desuden indgår både deltagernes og KvalitetsServices evaluering af selve kurset.

### **Praktiske forhold**

Kurset afholdes i virksomheden, som normalt skal stå for lokaler, AV-udstyr, forplejning m.v.. Der vil blive brugt Power Point præsentationer samt flip-over eller whiteboard tavle i forbindelse med undervisningen.

Øvelserne gennemføres i selve virksomheden med anvendelse af (*eller udgangspunkt i*) virksomhedens egne produkter og eget kvalitetsstyringssystem. KvalitetsService får derfor behov for, inden kurset, at modtage både procedurer, blanketter og eksempler fra virksomheden, ligesom der vil blive behov for koordination mellem KvalitetsService og udvalgte personer i virksomheden.

KvalitetsService fremsender en checkliste til virksomhedens interne kursusarrangør (ordregiveren), hvoraf alle forberedelser samt opgavefordeling mellem virksomheden og KvalitetsService fremgår.

### **Underviseren**

Underviseren på dette kursus er konsulent Erik Nielsen, indehaver af KvalitetsService, - en lille konsulentvirksomhed med speciale i kvalitetsstyring og forretningsprocesser

Erik Nielsen har mere end 15 års erfaring med kvalitetsstyringssystemer, heraf de sidste 4 år som selvstændig konsulent. Han er eksamineret kvalitets- og miljøauditor og har stor erfaring med udvikling, implementering, auditering og forbedring af kvalitetsstyringssystemer. Erik Nielsen fungerer desuden som kvalitetsauditor for certificeringsbureauet BVQI.



## Program

### Forberedelse inden kurset

Deltagerne kan med fordel læse virksomhedens eget kvalitetsstyringssystem inden kurset.

### Kursusprogram (08.30- 16.00)

#### 08.30 Indledning

#### 08.45 Præsentation af grundprincipperne i moderne kvalitetsstyring:

- hvad er kvalitet - kundefokus - vores kerneforretning
- procesorientering - hvordan hænger virksomheden sammen - en levende organisme
- løbende forbedringer - hvordan bliver vi bedre til det vi gør - PDCA-cirklen ...
- kvalitetsstyringssystemets dokumentation - kvalitetshåndbog, procesdiagrammer m.v.

#### 10.00 Præsentation af ISO 9001:2000

- en standard for ledelsessystemer
- lidt om historien bag ISO 9001 - fra kontrol til ledelsesredskab
- standardens opbygning, herunder sammenhæng med andre standarder
- kort gennemgang af kravelementerne i ISO 9001

#### 10.30 Gennemgang af virksomhedens eget kvalitetsstyringssystem i forhold til forskellige interessenters forventninger samt kravene i ISO 9001:2000.

- hvor i systemet gælder de forskellige forventninger og krav?
- hvordan skal kravene i ISO 9001 fortolkes - hvornår er der behov for at gribe ind?

#### 12.00 Frokost

#### 12.30 Principperne i afvigelsesbehandling, korrigerende handlinger og forbedringer med udgangspunkt i virksomhedens egne procedurer og formularer for afvigelser og korrigerende handlinger:

- hvad er afvigelser (både interne og eksterne produkt-, proces- og systemafvigelser)?
- hvad er korrigerende handlinger, forebyggende handlinger samt forbedringer
- rapportering og kommunikation af afvigelser og forbedringsforslag, herunder i forbindelse med ledelsens evaluering
- gennemførelse af korrigerende handlinger og forbedringer, herunder årsagsanalyser
- opfølgning på, at korrigerende handlinger og forbedringer er gennemført med tilfredsstillende resultat.

#### 13.30 Øvelser i afvigelsesbehandling og igangsætning af korrigerende handlinger og forbedringer i forhold til virksomhedens egne procedurer:

- identifikation af hændelsen og underbygning med fakta,
- rapportering og kommunikation af produkt- og procesafvigelser og -forbedringsmuligheder,
- debat om, hvad der blev fundet og hvordan dette kan/skal rapporteres,
- øvelser i at udfylde afvigelsesrapporter m.v. i eget system.

#### 15.45 Afslutning

- afsluttende debat samt evaluering