

76. «Средства и приемы TQM»

Описание: Всеобщее управление качеством или TQM (Total Quality Management) – комплекс мероприятий направленный на повышение удовлетворенности потребителей. В процессе управления качеством должны быть задействованы все сотрудники, вне зависимости от их места в организации и статуса, поскольку работа любого сотрудника может серьезно повлиять на результат работы всей организации, на удовлетворенность потребителей. Для того, чтобы включить в этот процесс весь персонал организации, обеспечить эффективное взаимодействие сотрудников по вопросам качества используется командный подход.

На предприятии формируются сквозные рабочие команды, каждая из которых может работать самостоятельно, и в то же время включена в общую систему управления качеством на предприятии. Подобная организация позволяет сделать процесс улучшения работы предприятия планомерным и управляемым. Работа этих команд должна быть должным образом обеспечена – методически, организационно, технически и т.п. В противном случае их деятельность может быть неэффективна.

Данный учебный курс содержит методологию организации деятельности рабочих команд и позволит руководителю создать эффективные команды и грамотно управлять их работой по внедрению TQM на предприятии.

Развиваемые компетенции: Стратегический подход; Управление изменениями; Решение проблем; Нацеленность на результат; Командная работа; Коммерческая ориентация; Нацеленность на внутренних клиентов; Знание бизнеса; Постановка задач и контроль над выполнением; Совершенствование производственных процессов и методов; Мнение и принятие решений; Планирование и организация; Качество работы; Аналитические навыки.

Структура курса: Курс состоит из 5 глав, в которые вошли 20 лекций, 22 практикума и 100 вопросов для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 25 часов.

Целевая аудитория: Курс предназначен для начальников отделов, начальников цехов, менеджеров, специалистов.

Авторы курса: Шляхова Ю.А., Вершинский В.А.

Содержание

Глава 1. Основные понятия TQM

Лекции	Принципы TQM Внедрение TQM – долгосрочный проект Роль управления Ориентация на клиента
Практикум	Зачем управлять качеством? Начало внедрения TQM Что хочет клиент?
Тесты	20 вопросов для самопроверки

Глава 2. Модули TQM

Лекции	Ориентация на процесс Затраты на качество Ориентация на сотрудников Сбор информации
Практикум	Внутренние отношения клиент-поставщик Использование бенчмаркинга Улучшение производственного рационализаторства Опрос сотрудников
Тесты	20 вопросов для самопроверки

Глава 3. Команды по качеству

Лекции	Типы команд Этапы улучшения качества Графические инструменты Контроль качества
Практикум	Постановка задач Использование команд различного типа Достижение консенсуса Обязанности члена команды по качеству Этапы улучшения качества
Тесты	20 вопросов для самопроверки

Глава 4. Командные методы работы

Лекции	Средства и приемы управления качеством Анализ причины и следствия Методы анализа Контрольные карты
Практикум	Многоступенчатое голосование Стратификация График Парето Диаграмма Исикавы Анализ препятствий и вспомогательных средств
Тесты	20 вопросов для самопроверки

Глава 5. Руководство и лидерство

Лекции	Понятие управленческих решений Лидерство как механизм постоянного обеспечения конкурентоспособности Самооценка и управление качеством TQM как высший этап развития корпоративного менеджмента
Практикум	Проблемы при разработке управленческих решений Формирование идей решений Лидерство Механизм совершенствования деятельности организации Самооценивание
Тесты	20 вопросов для самопроверки