

## סילבוס לקורס הבטחת איכות בסיסית

### מטרות הקורס

מתן ארגז כלים אופרטיבי לעובדים בתחילת דרכם בעולם ניהול האיכות לצורך השגת יעדי האיכות של הארגון.

### משך הקורס

8 מפגשים בני 8 שעות.

### נושאי הלימוד בסדנא:

- ✓ איכות מהי?
- ✓ התפתחות האיכות על ציר הזמן.
- ✓ תחרות - הכח המניע לאיכות.
- ✓ 4 השאלות החשובות ביותר להשגת לקוח מרוצה:  
**מי האלקוח שלי? מה הוא רוצה? האם הוא מרוצה?  
מה עלי לעשות על מנת שיהיה יותר מרוצה?**
- ✓ ההבדל בין "בקרת איכות", "הבטחת איכות" ו"ניהול איכות".
- ✓ עלויות "אי איכות".
- ✓ ההבדל בין ארגן מנוהל לארגון מתנהל.
- ✓ 8 עקרונות ניהול איכות בתקן ISO 9001 מהדורת שנת 2015.
- ✓ הפילוסופיה של תקני האיכות.
- ✓ החסרונות של תקני האיכות.
- ✓ בעלי עניין וציפיותיהם.
- ✓ מהות הראיה התהליכית.
- ✓ מעגל השיפור של ד"ר דמינג.
- ✓ יעדי איכות מדידים.
- ✓ ההבדל בין "יעילות" לאפקטיביות.

- ✓ "מה שאי אפשר למדוד אי אפשר לנהל - מה שאי אפשר למדוד אי אפשר לשפר".
- ✓ אחריות וסמכות בארגון.
- ✓ חשיבות תקשורת פנימית בארגון.
- ✓ בקרת מסמכים ורשומות.
- ✓ סקר הנהלה.
- ✓ ניהול המשאב האנושי. (הדרכה הכשרה וכו'...)
- ✓ תשתיות וסביבת עבודה.
- ✓ סקר דרישות לקוח.
- ✓ תקשורת עם לקוח.
- ✓ דרישות מתהליכי פיתוח.
- ✓ הנדסה משולבת.
- ✓ תהליכי רכש.
- ✓ זיהוי ועקיבות.
- ✓ בקרת התקני ניטור ומדידה.
- ✓ שביעות רצון לקוח.
- ✓ מבדקי איכות ככלי לאבחון ארגוני.
- ✓ טיפול במוצר לא מתאים.
- ✓ פעולה מתקנת ופעולה מונעת.
- ✓ עקרונות תקן ISO – 14001 לניהול סביבתי.
- ✓ עקרונות תקן ISO-45001 לניהול בטיחות וגהות תעסוקתית.
- ✓ מבחן הסמכה.

אשמח לעמוד לרשותך בכל עת

חנן מלין