

# Организация работы отдела технического контроля.

## Контроль качества продукции

В программе курса рассматриваются современные методы организации процессов отдела технического контроля качества, направленные на оптимизацию затрат работы предприятия в данном направлении. Каждый блок курса закреплен деловыми играми и практикумами. В курсе представлены многочисленные практические примеры реальных производственных компаний.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Дневной

**Срок обучения:** 3 дня

**Продолжительность обучения:** 24 часа

**Место проведения:** г. Москва, ул. Золотая, д. 11, бизнес-центр «Золото», 5 этаж. Всем участникам высыпается подробная схема проезда на семинар.

**Для участников предусмотрено:**

Методический материал, кофе-паузы.

**Документ по окончании обучения:** По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 24 часов, (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

## Для кого предназначен

Руководителей и специалистов служб качества, отдела технического контроля, руководителей производственных подразделений, начальников производства.

## Результат обучения

**По результатам программы слушатели:**

- получат многочисленные инструменты организации, совершенствования и оптимизации работы отдела технического контроля в современных условиях;
- построят архитектуру документации для организации контроля каждого этапа обеспечения качества продукции на предприятии;
- изучат статистические инструменты анализа качества продукции и процессов ОТК;
- ознакомятся методами решения проблем, инструментами бережливого производства для повышения эффективности работы ОТК;
- изучат методологию снижения рисков, дефектов, брака на этапах контроля;
- получат знания по работе с рекламациями, оценке удовлетворенности и лояльности потребителей;
- рассмотрят практические кейсы реальных производственных компаний (по желанию примеры участников программы).

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

# Программа обучения

## Отдел Технического Контроля (ОТК) в службе качества предприятия.

- Показатели качества продукции, характеристика. Основные понятия надежности.
- Роль и Задачи ОТК в современных условиях. Структура ОТК. «Независимость» ОТК. Процессы, функции управления контролем качества продукции.
- Положение об ОТК. Должностные инструкции. Организация стажировок для новых сотрудников, план/отчетность вхождения в должность. Практические примеры.
- Взаимодействие ОТК с техническими, производственными и обеспечивающими подразделениями предприятия по обеспечению требуемого качества продукции. Зоны ответственности.

**Деловая игра:** «Качество продукта предприятия по основным показателям и характеристикам».

## Организация технического контроля качества продукции.

- Виды, этапы контроля качества продукции.
- Виды контроля по этапам процесса производства.
- Входной контроль материалов, сырья и комплектующих изделий.
- Контроль в процессе производства.
- Контроль качества готовой продукции.
- Документирование работы ОТК.
- Структура основной документации по обеспечению качества продукции компании. Отчеты, накопительная статистика. Регламенты, порядок действий. Практические примеры.

**Практикум:** Архитектура структуры основной документации по обеспечению качества продукции предприятия. Схема развития ОТК.

## Работа ОТК при освоении новых видов продукции.

- Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции.
- Планирование качества продукции на этапе разработки продукта и технологии производства.
- Разработка и реализация плана контроля качества продукции. Анализ полученных результатов.

**Деловая игра:** Проектирование модели системы обеспечения качества на всех этапах жизненного цикла продукции.

## Статистические инструменты анализа качества:

- Использование «семи статистических инструментов» для решения проблем контроля качества. Практические примеры.

**Деловая игра:** Анализ качества продукции с использованием статистических методов контроля качества.

## Применение инструментов бережливого производства с целью повышения эффективности работы предприятия.

- Принципы Бережливого производства.
- 8 видов потерь.
- Основные инструменты бережливого производства: картирование потока создания ценности (Value Stream Mapping), вытягивающее поточное производство, канбан, кайдзен, технология создания эффективного рабочего места – система 5С, быстрая переналадка оборудования – система SMED, всеобщий уход за оборудованием - система TPM, Система JIT (Just-In-Time – точно вовремя), визуализация.

## Встраиваемое качество.

- Принцип «3Не». Уровни встраивания качества. Петли качества. Ключевые показатели качества.
- Качество и мотивация. Система «Бриллиант». Концепция «Ноль дефектов».

**Практические примеры** «встраиваемого качества» на успешных предприятиях.

**Деловая игра:** Применение инструментов бережливого производства. Исполнение заказа.

## Результативность и эффективность контроля качества продукции.

- Организация работы с браком. Анализ брака и потерь от брака.
- Классификация дефектов. Управление несоответствующей продукцией.
- Применение анализа форм и последствий отказов (FMEA-методология) для выявления причин брака и его минимизации:
  - цели, задачи и виды анализа FMEA;
  - этапы осуществления, алгоритм работы FMEA-команды;
  - квалиметрические шкалы;
  - заполнение протокола FMEA;
  - разработка плана мероприятий.

- Работа с жалобами и рекламациями потребителей. Проведение исследований по оценке удовлетворённости и лояльности потребителей. Практический разбор методики промышленного предприятия.
- Применение 8D – инструмента поиска и решения причин появления проблем. Минимальные требования по применению инструментов менеджмента качества и документальные подтверждения при использовании методики 8D.
- Методология PPS - 8 шагов решения проблем. Паспорт решения проблем.

**Практикум:** Разбор примера практического применения проведения анализа форм и последствий отказов для снижения выпуска несоответствующей продукции с использованием FMEA.

**Практикум:** Применение на предприятии метода командной работы 8 D. Анализ причин снижения качества и безопасности продукции на примере предприятия.

#### **Структура стандарта ISO (ГОСТ Р) 9001:2015.**

- Характеристика стандарта ISO (ГОСТ Р) 9001:2015. Краткое изложение требований.
- Требования к наличию документированной информации. Пример документированной информации в соответствии с пунктами ISO (ГОСТ Р) 9001-2015.
- Классификация, идентификация и управление несоответствиями. Отчеты о несоответствиях. Разработка корректирующих действий.

**Аудит поставщика как эффективный инструмент взаимодействия с потребителем и снижения рисков, связанных с поставками закупаемой продукции:**

- Понятие аудита. Цель и задачи аудитов поставщика. Виды аудитов. Оценка поставщиков.

**Практикум.** «Диагностическая оценка поставщика в соответствии с требованиями нормативных документов, государственных и международных стандартов».

#### **Подходы к оценке затрат на качество.**

- Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.
- Классификация затрат по модели PAF.
- Оптимизация затрат.

**Деловая игра:** Затраты из-за качества. Внутренние и внешние затраты.

#### **Обсуждение результатов. Обмен мнениями.**

## **Преподаватели**

### **ИДРИСОВА Наталья Геннадьевна**

Кандидат экономических наук. Профессиональный инженер России.

Практический производственный опыт работы более 20 лет на различных предприятиях (нефтехимия, машиностроение, весостроение, дополнительное образование) в том числе руководящей, в области управления, качества продукции, СМК, риск-менеджмента, внутреннего/внешнего/поставщиков аудита, анализа, оптимизации и совершенствования бизнес-процессов предприятий.

Победитель Всероссийского конкурса «Инженер года» в номинации «Менеджмент качества». - Победитель республиканского конкурса «Лучший менеджер по качеству Республики Татарстан». - Опыт работы преподавателем с 2007 года.

#### **Профессиональные компетенции**

- Управление рисками (риск-менеджмент) на предприятии.
- Менеджмент качества. Методы повышения качества продукции.
- Организация работ отдела технического контроля, рекламационная деятельность на предприятии.
- Управление качеством поставок. Выбор, оценка, аудит поставщиков.
- Разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям ISO (ГОСТ Р) ИСО 9001:2015 . Практическая реализация.
- Организация и проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества на соответствие требованиям ISO (ГОСТ Р) ИСО 9001:2015 .
- Процессное управление. Моделирование, регламентация и оптимизация бизнес-процессов.
- Повышение эффективности предприятия на основе интеграции системы менеджмента качества и бережливого производства.
- Технологии внедрения инструментов бережливого производства на предприятии.
- Совершенствование СМК. Самооценка деятельности организации, ISO 9004, экспертиза конкурса на соискание премий Правительства в области качества.
- Клиенториентированность. Управление лояльностью клиентов.

- Целевое управление.