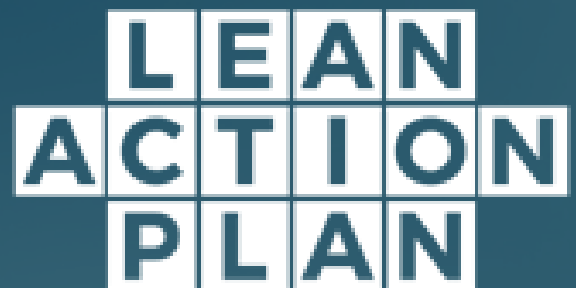


LIVE ACTION PLAN

PODSUMOWANIE



JAK ZBUDOWAĆ
ŚWIADOMOŚĆ JAKOŚCIOWĄ
W CAŁEJ FIRMIE I SPEŁNIĆ
99,9997% OCZEKIWAŃ
KLIENTA BEZ CIĄGŁEJ "WALKI
Z WIATRAKAMI"



Gość odcinka



 **Anna Farion**

Jeśli masz pytanie - możesz napisać do Anny na LinkedIn



Ekspert z ponad piętnastoletnim wszechstronnym doświadczeniem w branży automotive, zajmujący się uruchamianiem czy optymalizacją procesów produkcji, nadzorowaniem projektów oraz wdrażaniem i udoskonalaniem systemów zarządzania jakością opartych na standardach międzynarodowych. Posiada uprawnienia audytorskie z zakresu norm IATF 16949, ISO 9001, VDA 6.3, CQI-9 czy CQI-15 oraz wielu norm branżowych, które z sukcesami wykorzystuje w swojej pracy zawodowej.

Motto biznesowe: Biznes = relacja z KLIENTEM i umiejętność realizacji jego potrzeb = LUDZIE

“

Jakość nie jest pojęciem jednoznacznym. Zależy od potrzeb, wymagań i oczekiwań naszych klientów.

”

Lean Action Plan News



Zapoznaj się z naszymi nowościami:

Nowa kategoria kursów Quality Automotive



11 kursów z sektora Automotive przygotowanych przez specjalistów z firmy Qsense. Wybieraj wśród takich kategorii, jak: ISO, 8D, PPAP, APQP, czy IATF 16949. Wszystkie zdobyte umiejętności potwierdzamy certyfikatem.

NOWY KURS! Metodyka Global 8D już od 30.09 na platformie KursyLean.pl



8D oznacza osiem etapów procesu rozwiązywania problemów, które należy przejść w przypadku rozpatrywania reklamacji celem identyfikacji źródłowej przyczyny problemu i zapobiec jej ponownemu wystąpieniu.

Grupa na Facebooku - Wszechstonny Lider



Lean, Zarządzanie, Jakość, Umiejętności miękkie. Dołącz do aktywnej społeczności, dziel się doświadczeniem i wspólnie poszukuj ciekawych rozwiązań.

Więcej o grupie **Wszechstronny Lider**:

Piotr Golonka
Administrator · 22 września o 09:01 · 🌐

#ExcelowyWtorek
Pracujesz na podobnych zakładkach i chciałbyś formatować tą samą komórkę w wielu z nich?
No to zaznacz je przytrzymując Ctrl i ciesz się formatowaniem tej samej komórki we wszystkich zaznaczonych zakładkach.... Zobacz więcej



Korzystasz?

#ExcelowyWtorek

5

Piotr Golonka
Administrator · Wczoraj o 09:01 · 🌐

#WeCzwartekKsiążka
Książka porusza dosyć obszernie tematy związane ze strategiami zarządzania produkcją oraz omawia wykorzystywane w nich metody i narzędzia. Rzuca nowe światło na pojęcie sprawności, rozpatrując go w różnych kontekstach. Autor poświęca rozdział na opisanie sposobów wykorzystania takich strategii jak: TQM, Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen, TOC. Sporo jest również o zapewnieniu odpowiednich warunków do spełnienia wymagań oraz o ich kontrolowaniu i utrzymyw... Zobacz więcej



Strategie i praktyki sprawnego działania.
Adam Hamrol
A Ty co teraz czytasz?
#WeCzwartekKsiążka

4 komentarze

Stały program treści na grupie, to:

#NaDobryPoniedziałek

#ExcelowyWtorek

#WartościowaŚroda

#WeCzwartekKsiążka

#PiątkowyChill

Ale pojawiają się również #Dyskusja oraz

#inspiracja publikowane przez uczestników grupy,

którzy nie tylko angażują się w dyskusje, ale sami

proponują ciekawe tematy.

Dołącz do grupy →

Odpowiadamy na pytania:

- **Jak zbudować świadomość jakościową w firmie?**
- **Jak dobrze rozumieć jakość?**
- **Czy jakość jest widoczna?**
- **Co wpływa na zakłócenia w procesie?**
- **Jaki jest cel systemu zarządzania jakością (SZJ)?**
- **Jakie są metody budowania jakości w firmie?**
- **Co jest celem budowania jakości?**

Krok 1 – Wypracuj wspólną wizję jakości

SCAL WIZJĘ WSZYSTKICH DZIAŁÓW W JEDNOŚĆ



Podejście strukturalne

Każdy dział w firmie ma inną definicję jakości oraz inne priorytety, które niekoniecznie się uzupełniają. Każdy pracownik firmy postrzega jakość z pozycji swojego stanowiska. Myślenie strukturalne nie jest już stosowane i zaburza podejście jakościowe, błędnie skupiając się na ilości i wydajności.

Podejście procesowe

Wszystkie mniejsze cele, składają się na jeden wspólny wynik finansowy firmy. Wyznacz jedną, wspólną definicję jakości, dzięki której poszczególne procesy produkcji będą się nawzajem uzupełniać. Dzięki temu, jeden wadliwy proces, nie będzie wpływał negatywnie na drugi, co usprawni produkcję.

Krok 1 – Wypracuj wspólną wizję jakości

SCAL WIZJĘ WSZYSTKICH DZIAŁÓW W JEDNOŚĆ

Różnice w rozumieniu jakości

Różnice w postrzeganiu jakości często są uzależnione od narodowości pracowników lub rodzaju firmy. W ciekawy sposób zostało to opisane przez Andrzeja Blikle w anegdocie "Cztery wadliwe sztuki".

"Pewien amerykański producent komputerów nie był zadowolony z jednego ze swoich amerykańskich dostawców. Postanowił więc spróbować współpracy z Japończykami. W zamówieniu napisał, że oczekuje, aby na każde 10000 produktów nie było więcej niż średnio 4 wadliwe, co było zgodne ze stosowaną wówczas w USA wojskową normą 105D. Japończycy zamówienie przyjęli i w jakiś czas po tym nadeszła dostawa urządzeń, a wraz z nią list, w którym napisano: „My, Japończycy, mamy trudności ze zrozumieniem północnoamerykańskiego sposobu prowadzenia interesów. Cztery wadliwe części na 10000 zostały dostarczone osobno. Mamy nadzieję, że to Panów zadowala”."

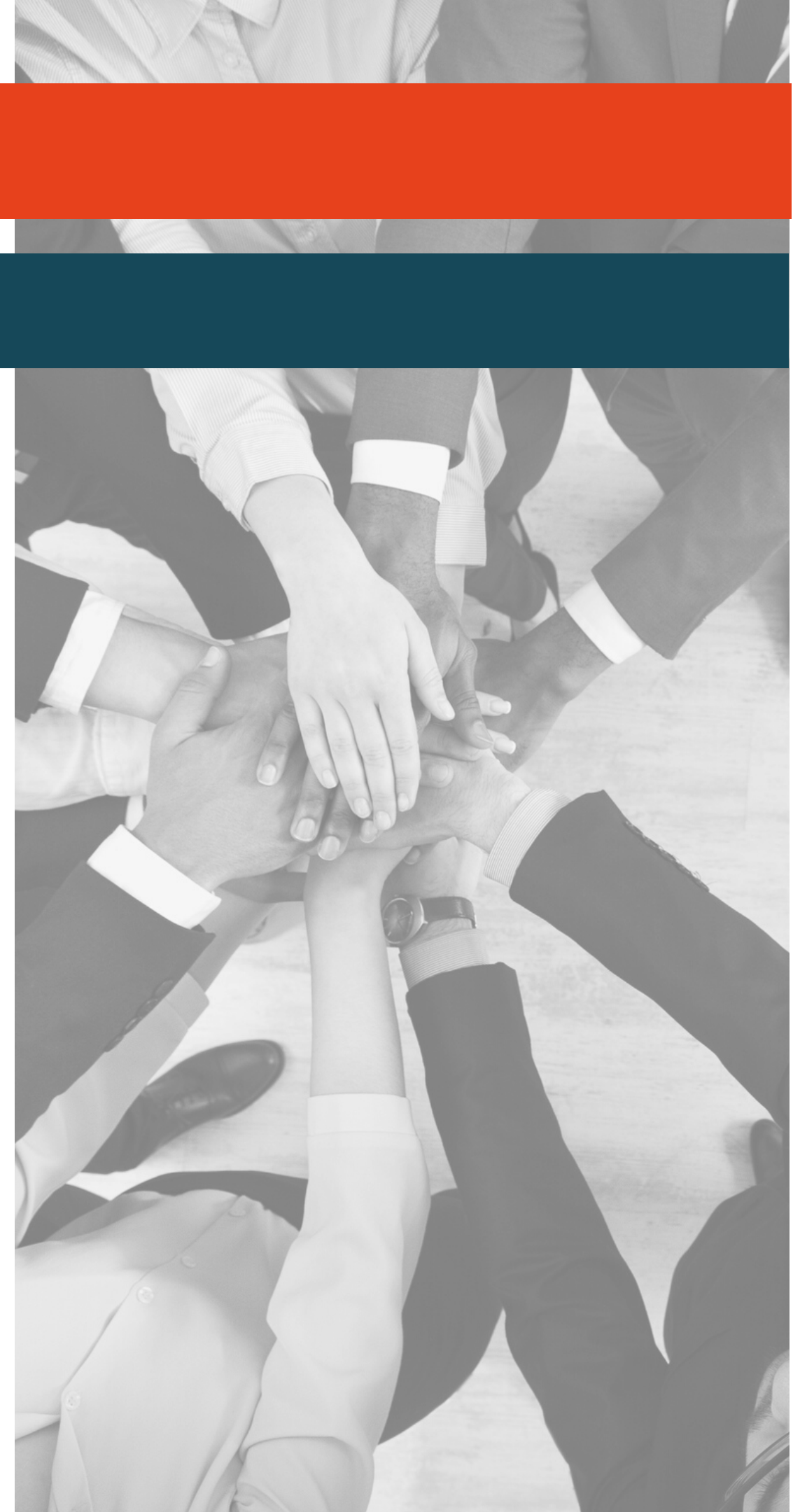
Krok 1 – Wypracuj wspólną wizję jakości

SCAL WIZJĘ WSZYSTKICH DZIAŁÓW W JEDNOŚĆ

Wypracowanie definicji jakości - warsztaty

Budowanie definicji jakości warto zacząć od wspólnych warsztatów, na których nastąpi wzajemne zrozumienie wewnętrznych oczekiwań. Ważne jest zaangażowanie pracowników w budowaniu jednolitego spojrzenia na jakość firmy. Pozwoli to scalić wizję wszystkich pracowników w jeden cel dla całej firmy.

Jakość nie odnosi się tylko od wersji finalnej produktu, ale również do wewnętrznych procesów, które są od siebie zależne. Warto zrozumieć wzajemne oczekiwania pracowników, gdyż firma powinna posiadać wspólną strategię jakościową.



Krok 2 – Zaplanuj jakość

JAKOŚĆ NIE JEST WIDOCZNA



Jakość nie jest widoczna, a jej mierniki nie zawsze odzwierciedlają rzeczywistość.

Przed audytem często próbujemy modyfikować nasze wskaźniki, by pozornie znajdowały się w celu, aby uniknąć zleconych przez audytora działań korygujących. Nie jest to do końca dobre rozwiązanie, to po prostu strata czasu i pieniędzy.

Wytłumaczenie ludziom przyczyn oraz skutków działań, sprawi, że chętniej angażują się oni w tematy jakościowe, rozumieją, że finalnie doprowadzi to do obupólnych korzyści.

Krok 2 – Zaplanuj jakość

KIERUNEK JAKOŚCI

Jakość może być różnie definiowana. To spełnienie wymagań klientów i stron zainteresowanych.

Jakość wyrobu to zakres tolerancji w jakim klient postrzega jakość produktu.

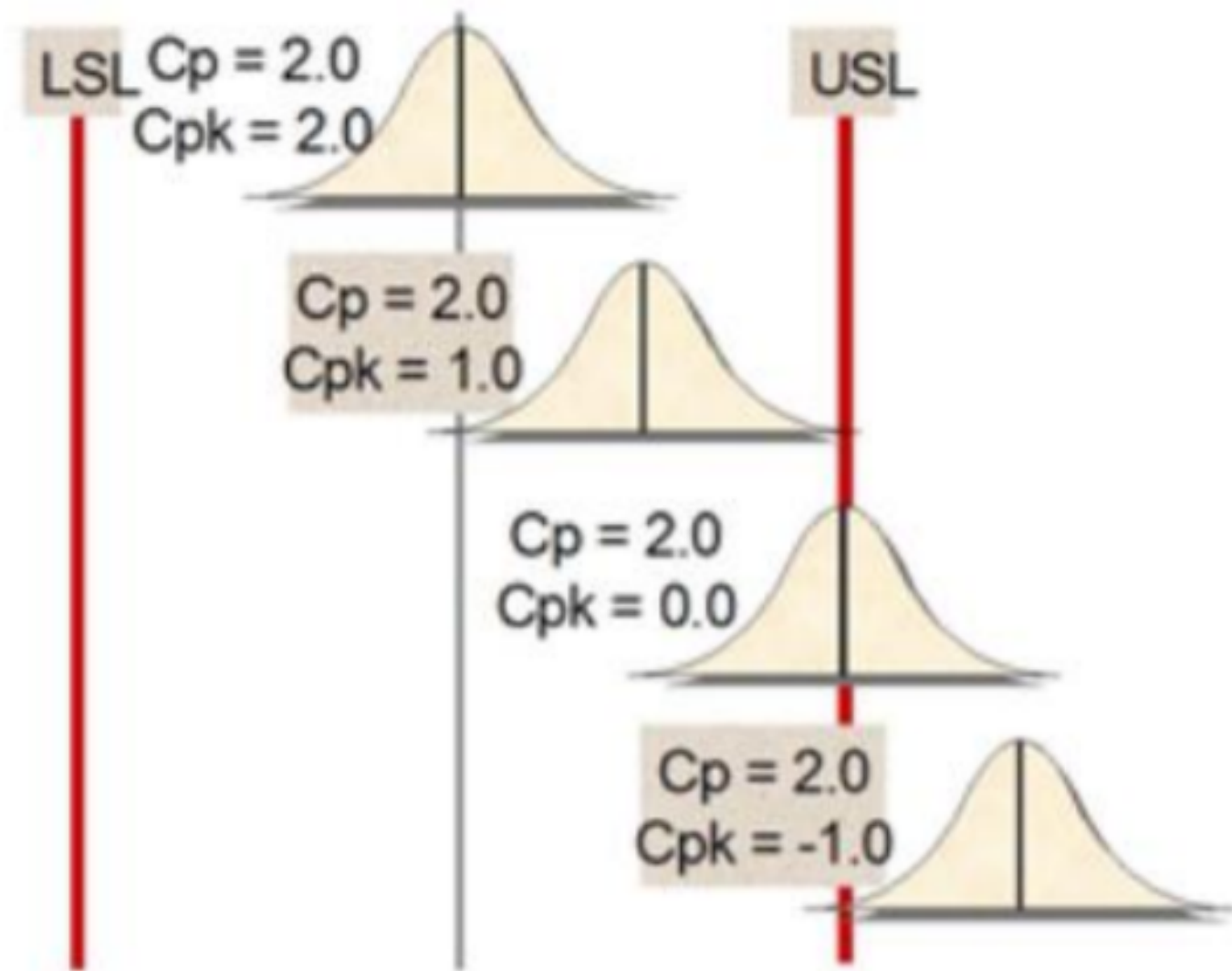
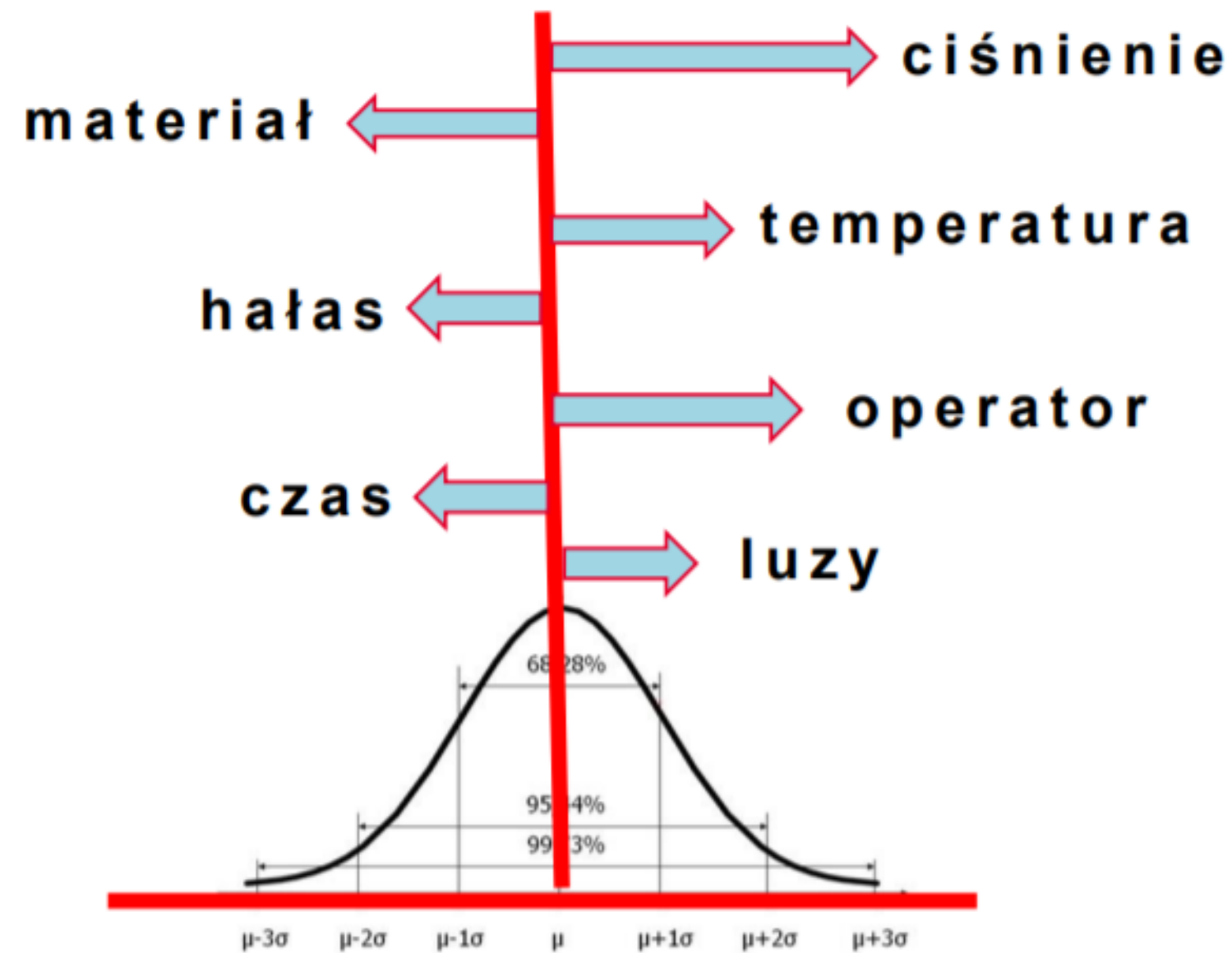
Jakość procesu to po prostu redukcja zmienności.

Czynniki mające wpływ na zakłócenia w procesie dotyczące:

- maszyny (pogorszenie stanu technicznego)
- metody (zmiany w metodach badania)
- produkcji
- materiału (niejednolity surowiec)
- środowiska (temperatura, hałas)
- człowieka (zmęczenie, wady wzroku)
- pomiar (źle dobrana metoda pomiarowa lub przyrząd pomiarowy)

Krok 2 – Zaplanuj jakość

ZMIENNE MAJĄCE WPŁYW NA JAKOŚĆ



Krok 2 – Zaplanuj jakość

WARTOŚĆ JAKOŚCI

Pamiętaj, że jakość ma określoną wartość i można na niej zarobić.

Odnosząc się do trójkąta zarządzania, na który składają się trzy komponenty: cena, czas i jakość powinniśmy pamiętać, że niemożliwe jest, aby wszystkie były na satysfakcjonującym poziomie.

Nie oczekujmy zatem wysokiej jakości produktu, kupując go w niskiej cenie.

Jeżeli firma nie działa prewencyjnie, tj. nie reaguje na jakość, koszty jakości związane m.in. z reklamacją czy brakami są wysokie.

Wdrożenie działań prewencyjnych również generuje koszty, jednak koszty ogólne spadają. W początkowej fazie należy pamiętać, żeby znaleźć się w **optimum**, czyli w miejscu, w którym przecinają się linie kosztów. Punkt przecięcia tych linii to właśnie wartość jakości.

FILM: JAK MAJĄ SIĘ KOSZTY JAKOŚCI W PRZYPADKU DZIAŁAŃ PREWENCYJNYCH?



Krok 3 – Budowanie świadomości dzień po dniu

PROBLEMY WRACAJĄCE JAK BUMERANG



Jeżeli **reklamacja** dotycząca tej samej wady jakościowej powraca do firmy kilkakrotnie, należy zastanowić się, jak uskutecznić działania pracowników w tym zakresie i ponownie zorganizować dla nich szkolenie z rozwiązania tego konkretnego problemu.

Kolejnym problemem jest **brak zaangażowania najwyższego kierownictwa**. Często ich podejście jest powierzchowne i nie traktują problemu holistycznie. Bez ich zaangażowania nie zbudujemy świadomości jakościowej w firmie.

Dodatkowo, w firmach często nie ma odpowiedniej **struktury komunikacyjnej**, która pomaga lepiej zrozumieć polecenia i problemy. Prowadzi to do nieporozumień w zespole oraz opóźnia procesy.

Krok 3 – Budowanie świadomości dzień po dniu

OPÓR PRZED ZMIANĄ

Często mamy dużo powodów żeby czegoś nie robić, a mało sposobów żeby to zrobić. Zrzucamy winę na dostawców i operatorów, szukamy wymówek że jest to niemożliwe do wykonania. Towarzyszy nam opór przed zmianą, nawet jeśli zaprocentuje ona w przyszłości.

Przekonanie pracowników do zmian jest długofalowym procesem. Jednak warto pamiętać, że **jedyną stałą rzeczą w życiu jest zmiana.**

FILM: DLACZEGO WYKOLEIŁ SIĘ POCIĄG?



Krok 3 – Budowanie świadomości dzień po dniu

7 PODSTAWOWYCH ZASAD ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ



- ✓ Orientacja na klienta
- ✓ Przywództwo
- ✓ Zaangażowanie ludzi
- ✓ Podejście procesowe
- ✓ Ciągłe doskonalenie
- ✓ Podejmowanie decyzji na podstawie faktów
- ✓ Zarządzanie relacjami

Krok 3 – Budowanie świadomości dzień po dniu

UCZMY SIĘ NA WŁASNYCH BŁĘDACH I CZERPMY Z NASZEGO DOŚWIADCZENIA



- Zgodnie z **podjęciem PDCA**, powinniśmy nieustannie się rozwijać i realizować nowe wyzwania. Warto czerpać zarówno ze swojej wiedzy, jak i innych pracowników.
- Powinniśmy także aktualizować **Bazę Lessons Learned**, w której zbieramy dane na temat sposobu rozwiązywania przeszłych problemów. Dzięki temu, jeżeli problem po kilku latach powróci, będziemy mieli gotową receptę na jego rozwiązanie.
- Wykorzystanie **narzędzi jakościowych** - to podejście warsztatowe, w które należy zaangażować cały zespół. Kluczowym etapem jest analiza błędów i wdrożenie działań jakościowych.

Metoda PDCA

PODEJŚCIE DO WDRAŻANIA ZAPLANOWANYCH DZIAŁAŃ.

ETAPY CYKLU PDCA:

- ✓ **Plan** – etap polegający na postawieniu hipotezy, utworzeniu planu działania i celów, a także przewidywanych efektów.
- ✓ **Do** – test postawionej hipotezy. Należy wdrożyć zaplanowane działania, po czym poddać proces dokładnym obserwacjom, a zebrane dane dokładnie przeanalizować.
- ✓ **Check** – porównanie faktycznych wyników uzyskanych przy testowaniu postawionej hipotezy, ze spodziewanymi rezultatami.
- ✓ **Act** – kiedy zakładane rezultaty nie zostały osiągnięte, należy rozpocząć cały cykl od nowa i zweryfikować założenia planu działania. Następnie konieczne jest naniesienie poprawek, przetestowanie hipotezy i porównanie wyników obu wersji. Jeśli założenia zostaną spełnione, zostajemy przy najnowszym rozwiązaniu.

Outsourcing pracowniczy



WSPARCIE JAKOŚCI

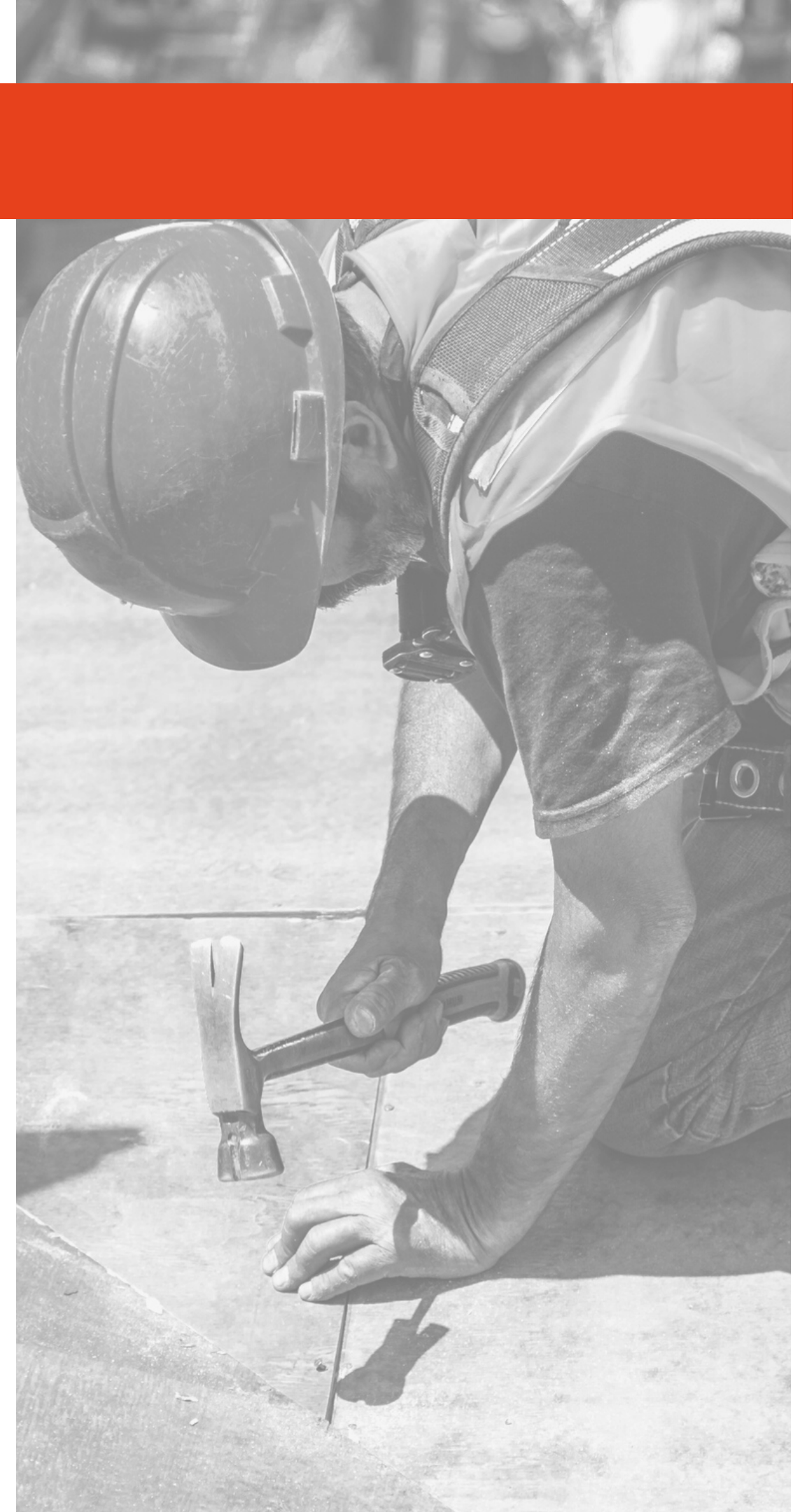
- Ściana jakości
- Kontrola zgodnie z Control Plan
- Plany reagowania
- Postępowanie z wyrobem i materiałem niezgodnym

WSPARCIE PRODUKCJI

- Natychmiastowy dostęp do specjalistów i pracowników
- Zespoły uczestniczące w programie rozwoju umiejętności

WSPARCIE LOGISTYKI

- Zarządzanie magazynem
- Operatorzy wózków widłowych
- Zarządzanie pojemnikami i kanbanami
- Przepakowywanie



Marsz w kierunku doskonałości

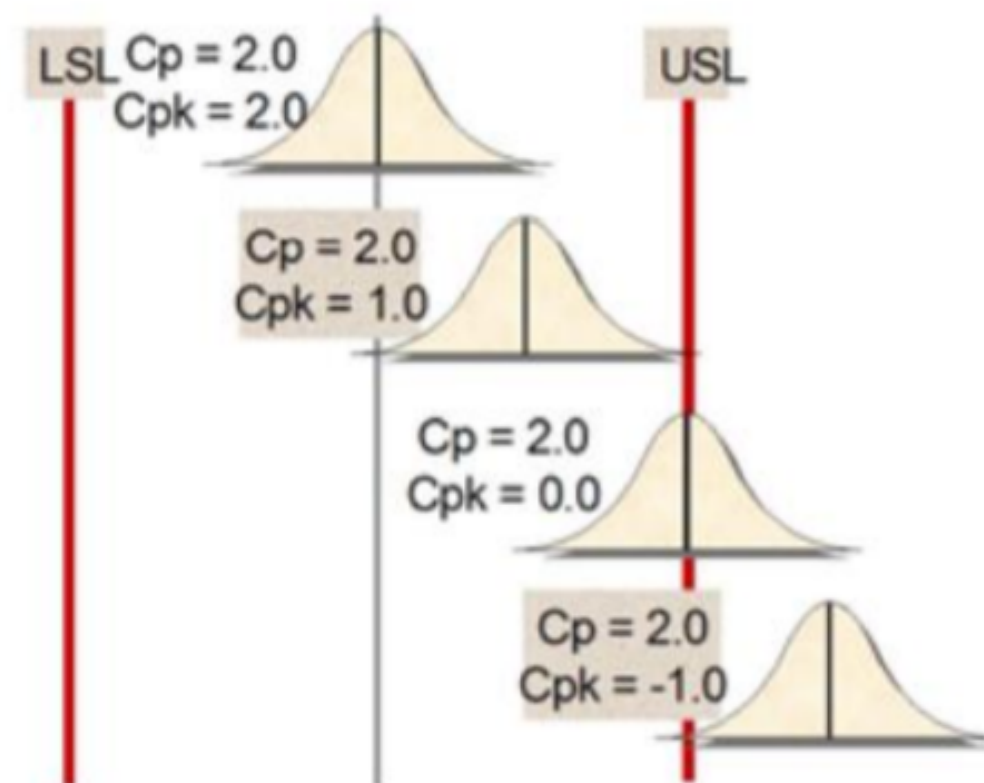
MIARA JAKOŚCI SZEŚĆ SIGMA

Wyliczono, że proces na poziomie 6 σ daje 3,4 PPM niezgodności. Jeżeli zaokrąglić 3,4 PPM do 3 PPM to można powiedzieć, że przechodząc od dotychczasowego 3 σ do procesu 6 σ , przechodzimy od 3000 PPM do 3 PPM niezgodności, czyli tysiąckrotnie zmniejszamy frakcję braków.

Zależność pomiędzy DPMO (liczbą niezgodności na milion możliwości) a poziomem sigma procesu.

Sigma	DPMO
5,6	20,657507
5,7	13,345749
5,8	8,539905
5,9	5,412544
6,0	3,397673

Proces	Niezgodności
tradycyjny 3 σ	2700 ppm
6 σ	3,4 ppm



jeśli $C_p > 2$, to osiągnięto lub przekroczone poziom jakości 6 σ

Wartościowe treści

DARMOWY DOSTĘP

Bezpłatne treści ze strony VDA.DE:

Klasyfikacja kosztów jakości →
Narzędzia do zarządzania jakością →
8D w j.polskim →

warto również zaglądać do zakładki z publikacjami → oraz do CSR'ów na stronie IATF. →

Przedstawiciel ds. bezpieczeństwa i zgodności wyrobu (PSCR)

Podstawa prawna - Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r., o ogólnym bezpieczeństwie produktów →

Linki do stron na których sprawdzimy informacje o bezpieczeństwie produktu lub czy nie został np. wycofany z rynku.

Strona Komisji Europejskiej →
Strona UOKiK →
Strona KBA →

Pakiet specjalny BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI JAKOŚCIOWEJ

www.KursyLean.pl/789 →

Przygotowaliśmy specjalny pakiet kursów, który wesprze Cię na drodze rozwoju zawodowego:

- ✓ Kurs Koło Jakości (wartość 199 zł)
- ✓ Kurs Intro To Lean - prezentacja + lektor (wartość 199 zł)
- ✓ Kurs Skuteczny Lider - budowanie zespołu, komunikacja (wartość 222 zł)
- ✓ Kurs Budowanie zaangażowania i odpowiedzialności (wartość 79 zł)
- ✓ Kurs System zarządzania jakością i rola kierownictwa (wartość 499 zł)
- ✓ Kurs Metodyka Global 8D (wartość 448 zł)
- ✓ Kurs Audytowanie według ISO 19011 (wartość 511 zł)
- ✓ Dodatkowe wytyczne dla audytorów wg ISO 19011 (wartość 311 zł)
- ✓ Rola świadomości jakościowej w przem. samochodowym (wartość 299 zł)

tylko do piątku 02.10 do 22:00

~~3165 zł~~

789 zł

Pakiet Budowanie świadomości jakościowej pozwoli Ci:

- Budować firmę opartą na **wspólnej strategii jakościowej**
- **Angażować ludzi** do wspólnego rozwiązywania problemów
- Wdrożyć **metodyczne rozwiązywanie problemów**
- Docierać do pracowników ze **świadomością jakościową**

Pakiet Budowanie świadomości jakościowej zadziała u każdego, kto:

- Chce mieć realny wpływ na **podniesienie świadomości jakościowej w firmie**
- Chce mieć **firmę opartą na wysokiej jakości**
- Pracuje z **Systemem Zarządzania Jakością (SZJ)**

Jeśli zaangażowanie, ciągłe doskonalenie oraz chęć rozwoju to nie są obszary, które Cię interesują i wolisz pozostać przy obecnej sytuacji, w której się znajdujesz - to nie korzystaj z tego pakietu - **ten pakiet Ci się po prostu nie przyda.**

www.KursyLean.pl/789



Najczęstsze pytania:

- **Czy można otrzymać fakturę VAT?** - Tak
- **Jak kupię dziś, to czy mogę zrobić w następnym miesiącu?** - Tak, wszystkie nasze kursy są ważne BEZTERMINOWO.
- **Czy każdy kończy się certyfikatem?** - Tak, każdy kurs kończy się certyfikatem. Dodatkowo po ukończeniu pakietu przygotowaliśmy wyjątkowy certyfikat WYŁĄCZNIE dla osób, które przeszły wszystkie kursy z tego pakietu.
- **Czy jest jakieś wsparcie przy kursach?** - Tak. W lipcu uruchomiliśmy specjalną, zamkniętą grupę wsparcia: Wszechstronny Lider - lean, zarządzanie, jakość, umiejętności miękkie dla wszystkich którzy chcą: wymieniać się doświadczeniem, wiedzą oraz wspierać w przekuwaniu wiedzy teoretycznej w praktykę.
- **Co jeśli mam już jakiś kurs z pakietu?** - Wybierz inny kurs z naszej platformy w odpowiadającej cenie, a udostępnimy go w zamian kursu z pakietu.

Gwarancja zwrotu – 7 dni

- **Daję Ci 100% gwarancji zwrotu w przeciągu 7 dni od zakupu.** Jeśli uznasz, że ten pakiet nie jest dla Ciebie - wystarczy, że napiszesz do mnie maila (nawet po 6 dniach i 23 godzinach), a ja zwrócę Ci wszystkie zainwestowane środki.

www.KursyLean.pl/789 →



Chcesz przekonać firmę do sfinansowania pakietu?

TO PRAKTYCZNA ULOTKA, KTÓRĄ MOŻESZ PRZEKAZAĆ DO ZARZĄDU LUB DZIAŁU HR

Pobierz ulotkę →

www.KursyLean.pl/789 →



Pakiet szkoleń:

Budowanie świadomości jakościowej

Zawartość pakietu:

- ✓ Kurs Koło Jakości (wartość 199 zł)
- ✓ Kurs Skuteczny Lider (wartość 222 zł)
- ✓ Kurs Budowanie zaangażowania i odpowiedzialności (wartość 79 zł)
- ✓ Kurs Intro to Lean - lektor (wartość 199 zł)
- ✓ Kurs Audytowanie wg ISO 19011 (wartość 511 zł)
- ✓ Kurs Dodatkowe wytyczne dla audytorów wg ISO 19011 (wartość 311 zł)
- ✓ Kurs System zarządzania jakością i rola kierownictwa (wartość 499 zł)
- ✓ Kurs Metodyka Global 8D (wartość 448 zł)
- ✓ **BONUS #1:** Audytor wewnętrzny ISO 9001:2015 (wartość 299 zł) – TYLKO NA WEBINARZE
- ✓ **BONUS #2:** Kurs Excel na produkcji / w usługach Master (wartość 199 zł) – TYLKO NA WEBINARZE
- ✓ **BONUS #3:** Kurs Kaizen – ciągłe doskonalenie (wartość 199 zł) – DLA 10 OSÓB

~~ŁĄCZNIE 3 165 zł~~

Do 2.10: 789 zł brutto, 641 zł netto

W pakiecie:

- 100% gwarancja zwrotu do 7 dni
- Indywidualny certyfikat
- F. VAT



Zamów na: www.KursyLean.pl/789

Pakiet specjalny BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI JAKOŚCIOWEJ

www.KursyLean.pl/789 →

Przygotowaliśmy specjalny pakiet kursów, który wesprze Cię na drodze rozwoju zawodowego:

- ✓ Kurs Koło Jakości (wartość 199 zł)
- ✓ Kurs Intro To Lean - prezentacja + lektor (wartość 199 zł)
- ✓ Kurs Skuteczny Lider - budowanie zespołu, komunikacja (wartość 222 zł)
- ✓ Kurs Budowanie zaangażowania i odpowiedzialności (wartość 79 zł)
- ✓ Kurs System zarządzania jakością i rola kierownictwa (wartość 499 zł)
- ✓ Kurs Metodyka Global 8D (wartość 448 zł)
- ✓ Kurs Audytowanie według ISO 19011 (wartość 511 zł)
- ✓ Dodatkowe wytyczne dla audytorów wg ISO 19011 (wartość 311 zł)
- ✓ Rola świadomości jakościowej w przem. samochodowym (wartość 299 zł)

tylko do piątku 02.10 do 22:00

~~3165 zł~~

789 zł

Bądź z nami w kontakcie

**LEAN
ACTION
PLAN**



PIOTR GOLONKA

Partner zarządzający Lean Action Plan



KRZYSZTOF PAWŁOWSKI

Partner zarządzający Lean Action Plan



PATRYK CICHORCZYK

Partner zarządzający Lean Action Plan



Dołącz do grupy FB

