



C A N E A C o n s u l t i n g G r o u p

Utbildning:
Verksamhetsledningssystem
i praktiken – ISO 9001



Utbildning
Verksamhetsledningssystem
i praktiken ISO 9001

Introduktion

Den här kursen riktar sig till dig som skall arbeta fram ett nytt, eller vidareutveckla ett befintligt, verksamhetsledningssystem för din organisation. Kursen baseras på standarden ISO 9001 för kvalitetsledningssystem och lägger stor vikt vid att förstå hur krav-elementen i standarden skall tolkas i kombination med praktiska exempel på hur kraven kan hanteras i ett system.

Därutöver går vi igenom alla steg för att lyckas med införandet av systemet, så att det blir någonting som verkligen skapar värde för din organisation.

ISO 9001

ISO 9001 är resultatet av ett mycket omfattande arbete där över tusen experter från näringsliv, myndigheter och andra organisationer över hela världen enats om ett antal faktorer som är kritiska för en organisations framgång.

Ett verksamhetssystem enligt ISO 9001 innebär att organisationen arbetar med förbättringsarbete på ett systematiskt och seriöst sätt. Standarden innehåller krav som organisationen måste uppfylla.

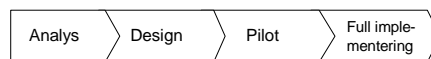
Dessa krav kan i många fall vara omfattande och innebära en stor arbets-

insats. Ska man lyckas med detta arbete på ett bra och effektivt sätt gäller det att komma rätt från början. Både kostnaden för att driva systemet och den nytta man får av det, avgörs till stor del tidigt i projektet och tyvärr kan ett verksamhetssystem lätt bli olönsamt om det byggs fel. Det är många företag som upptäckt detta och har fått "börja om" – och andra gången är utmaningen i viss mening ännu större, eftersom personalen då har dåliga erfarenheter.

Införandet

När man ska införa ett verksamhetssystem är det viktigt att organisationen förstår vad det hela innebär. Detta gäller särskilt ledningen. Ledningens förståelse och engagemang är en avgörande faktor för om arbetet med att införa systemet ska bli framgångsrikt eller ej.

Förutom kunskap och förståelse för vad det innebär att införa ett verksamhetssystem måste arbetet planeras och styras. En väl genomtänkt tid- och aktivitetsplan och tydliga projektdirektiv underlättar arbetet mycket.



Hur ser våra processer ut? Vad är viktigast att arbeta med? Det är denna typ av frågor som analysfasen skall svara



Utbildning
Verksamhetsledningssystem
i praktiken ISO 9001

på. Ett syfte är att skilja ut delar med problem eller stora risker, från området som redan fungerar bra, så att krutet läggs på rätt ställe.

I designfasen utvecklas metoderna, vilka sedan testas i liten skala i pilotfasen. Metoderna korrigeras och eventuellt testas igen tills resultatet är tillfredsställande.

CANEA har stor erfarenhet av att införa verksamhetssystem i både stora och små organisationer och har metoder för att göra detta på ett framgångsrikt sätt. Utbildningen baseras på denna erfarenhet.

Utbildningens syfte

Målet med utbildningen är att ge praktisk kunskap i hur man bygger upp ett fungerande verksamhetssystem i enlighet med ISO 9001.

Efter genomgången utbildning skall deltagarna känna till grunderna om verksamhetssystem, processororientering och ISO 9001. Kursen ger också en insikt i betydelsen av att ha ett verksamhetssystem i en organisation.

Vem vänder sig utbildningen till

Utbildningen vänder sig till personer som skall bygga upp, arbetar med eller berörs av verksamhetssystem.

Inga särskilda förkunskaper krävs.

Innehåll

Introduktion

- Introduktion
- Ständiga förbättringar och levande verksamhetssystem
- En introduktion till processororientering
- Verksamhetssystem

Processororientering

- Metodik för processororientering
- Att leda processutveckling

ISO 9001

- ISO 9000-serien
- Terminologi
- Innehållet i ISO 9001

Verksamhetssystem

- Dokumentera ett processororienterat ledningssystem
- Datorstöd för processororientering
- Kvalitetsrevisioner

Praktikfall

- Processkartläggning: restaurangprocessen
- Att bli bekant med ISO 9001
- Fördjupning i processkartläggning
- Styra och förbättra systemet



Utbildning
Verksamhetsledningssystem
i praktiken ISO 9001

ISO 9001

- Med varje kurspärm medföljer en originalstandard SS-EN ISO 9001:2008

Program

Dag 1

Block 1 Processorientering

09.00 Grundläggande synsätt
Processorientering

10.15 *Kaffe*

10.30 Leda processutveckling

11.15 Praktikfall 1: Kartlägga
processer

12.15 *Lunch*

Block 2 ISO 9001

13.15 Grunderna i ISO 9001
– struktur
– kvalitetsledningsprinciper
– terminologi

14.00 Genomgång av ISO 9001
samt praktikfall 2

15.30 *Kaffe*

15.45 forts. Genomgång av ISO
9001 samt praktikfall 2

18.00 Avslutning

Dag 2

08.00 forts. Genomgång av ISO
9001 och praktikfall 2

10.00 *Kaffe*

Block 3 Dokumentera

10.15 Dokumentera ett
verksamhetssystem

11.30 Praktikfall 3: Clears

försäljningsprocess

12.00 *Lunch*

13.00 forts praktikfall

13.30 Revision och
tredjepartscertifiering

14.00 Implementering av nya
arbetssätt & dokumentation

14.30 *Kaffe*

14.45 Praktikfall 4: Styra och
förbättra

16.00 Sammanfattning av kursen

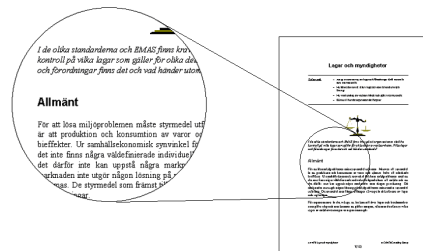
16.30 Avslutning

Kursbevis

Vid deltagande hela dagen utfärdas ett kursbevis.

Kursmaterial

Kursmaterialet består av en kurspärm där de olika föreläsningmomenten finns utförligt dokumenterade. Den inbjuder till användning som uppslagsverk i det dagliga arbetet.



Vårt mål - att alltid erbjuda det bästa utbildningsmaterialet på marknaden.



Utbildning
Verksamhetsledningssystem
i praktiken ISO 9001

Föreläsarna

Kursen ges av föreläsare med spetskunskap, stor erfarenhet och god pedagogisk förmåga. Samtliga föreläsare har praktisk konsulterfarenhet och kan bidra med exempel från verkliga situationer.

Kursavgift

Pris per deltagare anges i utbildningskalendern. I priset ingår fullständig kursdokumentation, lunch för- och eftermiddagskaffe.

Kursutvärdering

I slutet av utbildningen genomförs en kursutvärdering, vars resultat ligger till grund för fortlöpande förbättring av kursen.

Vid företagsinterna kurstillfällen skickas en sammanställning av kursutvärderingarna till beställaren, som en bekräftelse på uppnått resultat.

CANEAs utbildningsmetodik

CANEA håller både öppna och företagsinterna utbildningar.

Kunskap är grunden till faktabaserade beslut och en förutsättning för att skapa engagemang hos ledning och personal. Kunskap är en del i CANEAs metoder för att ändra beteende. Det räcker ofta inte med att bara tillföra information för att få människor att handla annorlunda.



Trappmodellen för informationsöverföring och bearbetning av värderingar och attityder.

CANEA kompletterar informationen med metoder för att bearbeta deltagarnas värderingar och attityder. Genom väl genomtänkta praktikfall går vi igenom alla steg i inlärningsprocessen.

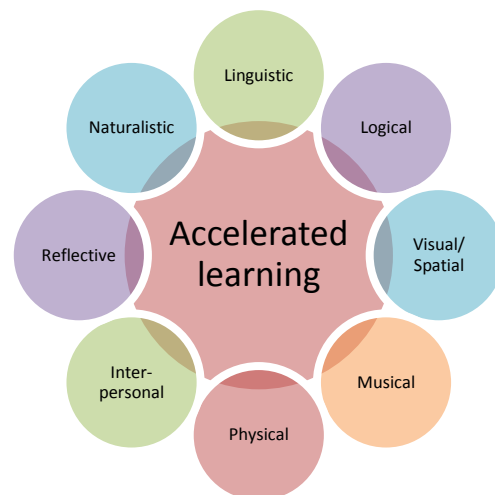
I företagsinterna utbildningar använder vi ofta trappmodellen (se bilden ovan) med träning i den egna verksamheten och uppföljning. För att än mer skräddarsy utbildningen föregås de företagsinterna utbildningarna ofta av besök hos företaget och samråd med våra konsulter med omfattande erfarenhet.

En del av CANEAs styrka är att vi kan erbjuda en komplett lösning för varje

företags utbildningsbehov, från operativnivå till högsta ledning.

CANEAs utbildningar bygger på "best practice" från praktiskt arbete i företag där föreläsaren kan ge många exempel från verkligheten. Detta kombineras med teoretisk bakgrund.

Metodiken Accelerated Learning, vilket innebär att lärandet skall stimuleras med alla sinnen, tillämpas till stor del. Utbildningsgruppen ska bestå av max 20 personer, vilket ger föreläsaren möjlighet att aktivera alla deltagare i diskussioner. Genom att teorigenomgångar varvas med aktiviteter och praktikfall ges möjlighet till träning som underlättar inlärandet.



För mer information kontakta

CANEA Utbildning:

Tel. 010-459 00 11

www.canea.se

Epost: utbildning@canea.se

CANEA – Varaktig framgång!

CANEA hjälper organisationer att förverkliga sina visioner genom att analysera, utveckla och införa strategier, arbetssätt och kompetens som leder till mätbara resultat i form av ökad effektivitet och nöjdare kunder.

CANEA Management – Vi gör er verksamhet bättre!



Vår erfarenhet från mängder av uppdrag visar att det finns värdefulla möjligheter till förbättringar i varje organisation. För att möta allt hårdare krav gäller det att utveckla den egna verksamheten.

CANEA har stor erfarenhet av vad som fungerar i verkligheten. Detta finns samlat i CANEAs eget metodbibliotek, som utgör kärnan i vår kunskaps- och erfarenhetshantering. Utifrån varje uppdragsgivares situation sker en anpassning, så att både helhet och detaljer fungerar i praktiken.

Våra konsulter kännetecknas av insikt i såväl helhet som detaljer i en organisations omvärld, funktion och ledning. De har också en väl utvecklad analytisk läggning samt förmåga att motivera. Pedagogisk förmåga är naturligtvis avgörande eftersom CANEA lägger stor vikt vid kunskapsöverföring. Detta gör CANEA till ett mycket omtyckt företag hos uppdragsgivarna.

CANEA Framework – Integrerad programfamilj!

CANEA utvecklar och implementerar IT-lösningar för processorienterade ledningssystem, dokumentstyrning, ärendehantering samt projekt- och portföljhantering. Med hjälp av CANEA Framework kan du styra, köra och utveckla verksamhetens processer och projektverksamhet. Alla lösningar och tillämpningar baseras på våra konfigurerbara standardprodukter i den integrerade och modulbaserade programsviten CANEA Framework:



CANEA Docpoint 2012 - Dokumenthanteringssystemet som skapar ordning och reda. Hanterar med fördel ett integrerat ledningssystem.



CANEA Improof 2012 - Ett ärendehanteringssystem som låter er designa, driftsätta och följa upp alla typer av arbetsflöden i en och samma lösning.



CANEA Projects 2012 - Kraftfullt projekt-, portfölj- och resurshanterings-system med stöd för alla delar av projektverksamheten.



CANEA Process 2012 - En effektiv lösning för modellering, kommunikation, samarbete och förbättring av verksamhetens processer.

