

UTBILDNING:

Verksamhetslednings- system i praktiken – ISO 9001



Verksamhetsledningssystem i praktiken – ISO 9001

Introduktion

Den här kursen riktar sig till dig som ska 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 kravelementen i standarden ska 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 arbetsinsats. 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



tids- 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 ska svara på. Ett syfte är att skilja ut delar med problem eller stora risker, från områden 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.

Verksamhetsledningssystem i praktiken – ISO 9001

Vi 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 ska 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.

För vem?

Utbildningen vänder sig till personer som ska 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

ISO 9001

- Med varje kurspärm medföljer en originalstandard SS-EN ISO 9001:2015

Program

Dag 1

09.00-18.00

- Grundläggande synsätt
- Processororientering
- *Kaffe*
- Leda processutveckling
- Praktikfall 1: Kartlägga processer
- *Lunch*
- Grunderna i ISO 9001
 - struktur
 - kvalitetsledningsprinciper
 - terminologi
- Genomgång av ISO 9001 och praktikfall 2
- *Kaffe*
- forts. Genomgång av ISO 9001 samt praktikfall 2
- Avslutning

Dag 2

08.00-16.30

- forts. Genomgång av ISO 9001 och praktikfall 2
- *Kaffe*
- Dokumentera ett verksamhetssystem
- Praktikfall 3: Clears försäljningsprocess
- *Lunch*
- Forts. Praktikfall
- Revision och tredjepartscertifiering
- Implementering av nya arbetssätt & dokumentation
- *Kaffe*
- Praktikfall 4: Styra och förbättra
- Sammanfattning av kursen
- Avslutning

Verksamhetsledningssystem i praktiken – ISO 9001

Kursbevis

Vid deltagande hela dagen utfärdas ett kursbevis.

Kursmaterial

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

Föreläsarna

Kursen ges av föreläsare med god pedagogisk förmåga och spetskunskap inom projektledning. Samtliga föreläsare har stor erfarenhet från projektledningsarbete och kan bidra med exempel från verkliga situationer

Kursavgift

Pris per deltagare anges i utbildningskalendern. I priset ingår fullständig kursdokumentation, lunch samt 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.

Verksamhetsledningssystem i praktiken – ISO 9001

Vår utbildningsmetodik

Vi 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 våra metoder för att ändra beteende. Det räcker ofta inte med att bara tillföra information för att få människor att handla annorlunda.



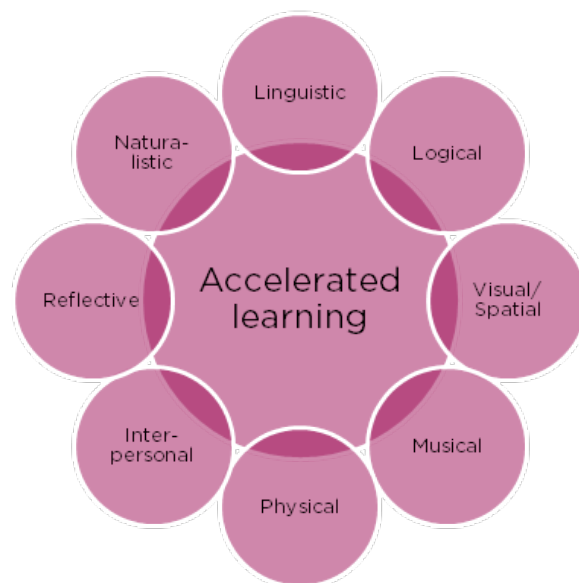
Trappmodellen för informationsöverföring och bearbetning av värderingar och attityder

Vi 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 vår styrka är att vi kan erbjuda en komplett lösning för varje företags utbildningsbehov, från operatörsnivå till högsta ledning.

Våra 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 ska 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.

Kontakta oss för mer information:

Tel. 010-459 00 11
www.canea.se
utbildning@canea.se

CANEA – Varaktig framgång

Det finns tre nyckelfaktorer för en framgångsrik förändringsprocess: Kompetens att skapa och driva förändringen. IT-system som styr och stödjer den på rätt sätt. Och relevant kunskap hos dina medarbetare för att kunna upprätthålla den över tid. Vi är unika genom att samla dessa tre faktorer i ett integrerat erbjudande. Det är en viktig anledning till att vi har kunnat leverera fantastiska resultat till hundratals kunder de senaste 20 åren.



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.

Vi har stor erfarenhet av vad som fungerar i verkligheten. Detta finns samlat i vårt 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 då vi lägger stor vikt vid kunskapsöverföring.

CANEA ONE – Integrerad programfamilj!

CANEA ONE är en heltäckande programfamilj för effektiv verksamhetsledning. Systemet möjliggör styrning, genomförande, uppföljning och förbättring av verksamheten tack vare en helt integrerad hantering av strategier, projekt, processer, ärenden och dokument.



CANEA Document

Ett dokumenthanteringssystem som skapar ordning och reda. Hanterar med fördel ett integrerat ledningssystem.



CANEA Workflow

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



CANEA Project

Ett omfattande och lättanvänt projekt-, portfölj- och resurshanteringssystem med stöd för alla delar av projektverksamheten.



CANEA Process

En effektiv lösning för modellering, kommunikation, samarbete och förbättring av verksamhetens processer.



CANEA Strategy

Gör det möjligt att aktivera strategin genom smarta funktioner för bland annat målnedbrytning, kommunikation och visualisering.

