

Program szkoleniowo-wdrożeniowy



Akademia Kontrolera Jakości

Skuteczność biznesowa kontrolerów jakości jako partnerów w zakresie budowania przewagi konkurencyjnej firmy

**Zmiany są nieuniknione,
rozwój dobrowolny.**

Słowo na wstęp

Szanowni Państwo,

kontrolerzy jakości są osobami, które pośrednio i bezpośrednio odpowiadają za zarządzanie i kierowanie ludźmi oraz procesami na produkcji. Ich decyzje (lub brak decyzji) wpływają na jakość i efektywność pracy zakładu i dlatego nasze 21 letnie doświadczenie we wspieraniu firm produkcyjnych mówi nam, że jest to grupa, w którą szczególnie warto inwestować – chcąc podnosić rentowność prowadzonego przedsiębiorstwa.

Posiadamy w tym zakresie największe doświadczenie w Polsce – i tym doświadczeniem chcemy podzielić się z Państwem. Tworząc Akademię Kontrolera Jakości – wspólnie z Kierownikami Kontroli Jakości, wypracowaliśmy model współpracy, który naszym zdaniem doprowadzi do osiągnięcia zamierzonych celów, czyli:

- podniesie efektywność pracy kontrolerów,
- zwiększy ich zaangażowanie,
- wyposaży w umiejętności potrzebne do prowadzenia trudnych rozmów ze współpracownikami oraz przełożonymi,
- usprawni przepływ informacji pomiędzy kontrolerami, a ich przełożonymi,
- zwiększy inicjatywę i innowacyjność kontrolerów,
- a przez to – zwiększy rentowność biznesu i wszelkich inwestycji w obszarze produkcji oraz kontroli jakości.

Na poparcie naszych słów przedstawiamy szczegółowy program, opis konsekwencji wdrożenia, a co dla Państwa może być równie ważne, na życzenie przedstawimy kontakt do Dyrektorów Generalnych, Dyrektorów Produkcji i Dyrektorów Personalnych w bardzo wymagających firmach produkcyjnych – którzy potwierdzą efekty współpracy z nami.

Zapraszamy do lektury,

Krzysztof Kotapski, Julian Dąbrowski

NASZE DOŚWIADCZENIE



21

lat doświadczeń



24.000

przygotowanych
menedżerów



194

zrealizowanych Standaryzacji
Kompetencji Menedżerskich



1.500

firm powierzyło nam swoich
pracowników



4

uczelnie wyższe poprosiły
nas o zajęcia na studiach
Executive MBA, MBA oraz
podyplomowych



200

firmom doradzaliśmy w
zakresie rozwoju
strategicznego



3.000

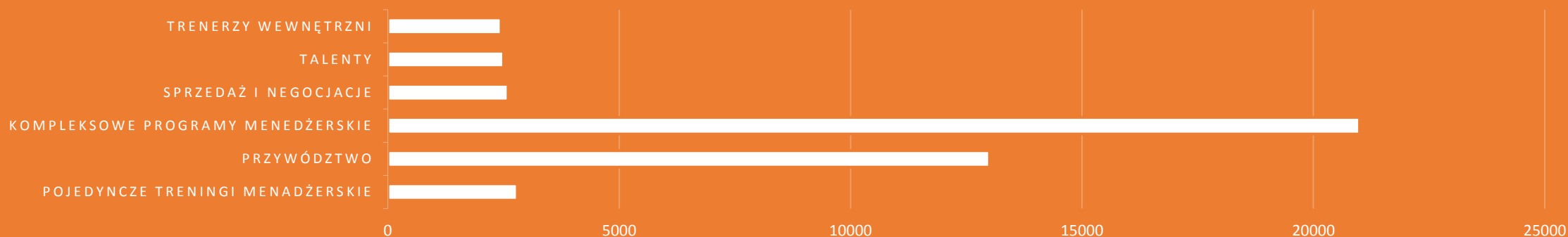
godzin przeprowadzonego
coachingu i executive
coachingu.



2.500

przygotowanych trenerów
wewnętrznych. To
największe doświadczenie
w Polsce!

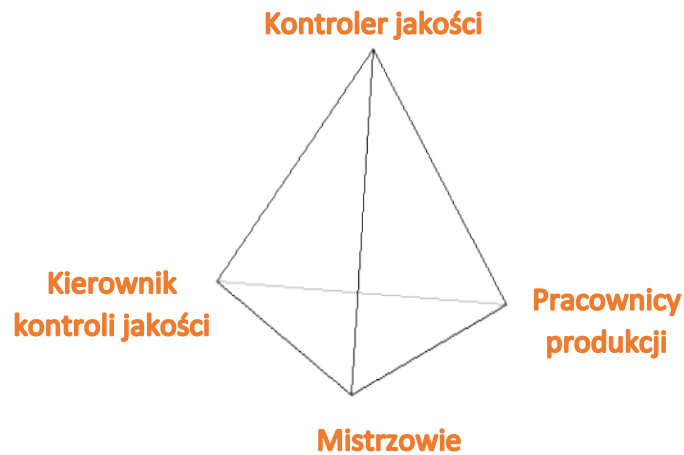
TEMATY SZKOLEŃ WG LICZBY UCZESTNIKÓW



Tematy szkoleń wg liczby uczestników	Pojedyncze treningi menadżerskie	Przywództwo	Kompleksowe programy menedżerskie	Sprzedaż i negocjacje	Talenty	Trenerzy wewnętrzni
	2800	13000	21000	2600	2500	2450

Koncepcja merytoryczna

Podczas warsztatów i rozmów z kierownikami kontroli jakości ustaliliśmy obszary, w których uznali oni, że zachodzi potrzeba wsparcia kontrolerów jakości.



Opierają się one o 3 płaszczyzny współpracy, która wpływa na efektywność pracy działów kontroli jakości, w poszczególnych zakładach. Są to relacje przedstawione na rysunku obok. Treści szkoleń zostały tak ułożone, aby na każdym treningu kontrolerzy jakości w praktyce uczyli się ich wykorzystania w ramach współpracy z każdą grupą zaangażowaną w realizację ich celów.

Aby trwale poprawić jakość kontrolerów i zmienić ich nawyki na skuteczniejsze, konieczne jest, aby cały program rozwojowy oparty był o realne sytuacje z miejsca pracy, a także o ścisłą współpracę rozwojową z ich przełożonymi. Właśnie dlatego każdy moduł szkoleniowy został opracowany według podobnego schematu – przedstawionego poniżej.

Każdy obszar kompetencji będzie rozwijany zgodnie ze schematem umożliwiającym nadzór kierowników kontroli jakości nad przebiegiem szkolenia. Będzie to zrealizowane przez 3 działania:

- Zbieranie od kierowników przed szkoleniem zakresu problematycznych sytuacji, w których chcieliby, aby ich pracownicy reagowali inaczej.
- Tworzenie zadań wdrażających wiedzę, wymagających tego, aby przynajmniej w części kontrolerzy musieli wykonać je przy współpracy i kontroli przełożonych.
- Przekazywania kierownikom informacji o tym, w jaki sposób mogą wspierać swoich kontrolerów w wykorzystywaniu nowej wiedzy w praktyce.



Zakres tematyczny

Prace nad przygotowaniem Akademii Kontrolera Jakości rozpoczęliśmy od tego, że razem z kierownikami działów jakości ustaliliśmy w jakich obszarach warto, by ich pracownicy zdobyli dodatkowe umiejętności, aby skuteczniej pracować. Efekt spisanych z flipchartów haseł przedstawiliśmy obok.

Kierownicy uznali, że tymi obszarami, w których najbardziej chcieliby zobaczyć efekty są:

- Większe przejmowanie odpowiedzialności przez kontrolerów;
- Poprawienie jakości i precyzji komunikacji (ze wszystkimi 3 wymienionymi na poprzedniej stronie grupami), zarówno bezpośredniej, jak i tej w oparciu o narzędzia dostępne w państwie organizacji;
- Zmniejszenie liczby nierozwiązanych lub długotrwałych konfliktów – w zespołach, na linii kontrolerzy – inni pracownicy produkcji.
- Wzrost pewności siebie u kontrolerów – tak, aby potrafili skuteczniej wdrażać zmiany w organizacji i przekonywać do nich współpracowników.
- Zwiększenie inicjatywy pracowników i nauczenie ich, w jaki sposób mogą swoimi działaniami usprawnić pracę na produkcji.
- Pełniejsze i częstsze wykorzystywanie przez kontrolerów narzędzia jakim są standardy, które powinni stale dopasowywać do potrzeb organizacji.
- Zbudowanie etosu kontrolera – tak, aby cieszyli się oni autorytetem u pracowników, wynikającym z posiadanych kompetencji merytorycznych.

Aby osiągnąć te zmiany, konieczne jest rozwijanie u kontrolerów kompetencji w 5 obszarach:

Rozwój poprzez
autoodpowiedzialność

Skuteczny dialog

Komunikacja w
sytuacjach
konfliktowych

Komunikowanie i
wprowadzanie zmian

Wspieranie pracy
zespołowej.

Twórcze i skuteczne
rozwiązywanie
problemów



Najważniejsze rozwijane praktyczne umiejętności

Poniżej wypisaliśmy kluczowe kompetencje rozwijane podczas programu szkoleniowego. Rozwój w tych obszarach stanowi bazę, dzięki której kontrolerzy jakości mogą świadomie budować współpracę z przełożonymi oraz pracownikami, na których mają wpływać.

<p>Rozwój poprzez autoodpowiedzialność</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metody przekazywania odpowiedzialności • Rozmowa z przełożonym o potrzebnym wsparciu merytorycznym • Motywowanie pracowników, rozwijanie samodzielności • Prowadzenie rozmów o odpowiedzialności • Przekazywanie i przejmowanie zadań • Dzielenie się wiedzą ze współpracownikami i przełożonym 	<p>Komunikowanie i wprowadzanie zmian w oparciu o ludzi i cele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informowanie o zmianach • Prowadzenie rozmów na temat wątpliwości, budowanie logicznej argumentacji • Reagowanie na zastrzeżenia pracowników • Podział obowiązków podczas wprowadzanej zmiany • Przygotowywanie wdrożenia zmiany • Standardy jako narzędzie komunikacyjne w procesie zmian
<p>Skuteczny dialog</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnych • Korygowanie zachowania pracowników • Prowadzenie dialogu w celu rozwiązania problemu • Rozmowa ze współpracownikiem pod wpływem emocji • Diagnozowanie problemów z różnych perspektyw • Precyzyjna komunikacja mailowa i bezpośrednia 	<p>Wspieranie pracy zespołowej</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ustalanie i wdrażanie zasad współpracy • Tworzenie atmosfery współpracy • Zachęcanie pracowników do dzielenia się wiedzą • Budowanie zaufania wśród pracowników produkcji • Przewycięzanie dysfunkcji pracy zespołowej • Asertywność w pracy zespołowej
<p>Komunikacja w sytuacjach konfliktowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwiązywanie konfliktów zespołowych • Prowadzenie rozmowy konfliktowej z pracownikiem produkcji • Ustalanie przyczyn konfliktu i ich analiza w trakcie rozmowy z pracownikami • Egzekwowanie realizacji ustaleń • Reagowanie w sytuacjach emocjonalnych • Prowadzenie trudnych rozmów po zaistniałym problemie 	<p>Twórcze i skuteczne rozwiązywanie problemów</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzanie zmian o charakterze innowacyjnym • Grupowe rozwiązywanie problemów z pomocą narzędzi wykorzystywanych w Państwie. • Prowadzenie rozmowy z grupą pracowników na temat rozwiązywania problemów • Zgłaszanie i przygotowanie inicjatyw doskonalących • Możliwości udoskonalenia procesów • Reagowanie na brak chęci do współpracy

Każdy moduł szkoleniowy dotyczyć będzie treści bezpośrednio związanych z zadaniami pracowników. Będą oni uczyli się reagować na realnych sytuacjach ze swojego środowiska pracy.

Podział modułów szkoleniowych na poszczególne spotkania

Proponujemy, aby poszczególne moduły szkoleniowe zostały zrealizowane w ramach 4h bloków warsztatowych – tak, aby umożliwić ich zintegrowanie z realizacją codziennych obowiązków zawodowych. Wyjątek stanowi pierwszy blok szkoleniowy „Rozwój poprzez autoodpowiedzialność”, które proponujemy aby odbyło się w sesji 2-dniowej – aby zaakcentować kwestię przejęcia odpowiedzialności za rozwój przez kontrolerów jakości. Dzięki temu uzyskamy znacznie wyższą efektywność kolejnych treningów. Poniżej przedstawiono podział treści w każdym z kolejnych 5 modułów szkoleniowych – podzielonych na sesje 4h.

Moduł 2 - Skuteczny dialog			
Prowadzenie dialogu w celu rozwiązywania problemów (4h).	Obniżanie poziomu emocji i aktywne słuchanie rozmówcy (4h).	Udziałenie i przyjmowanie informacji zwrotnych(4h).	Precyzyjna komunikacja w organizacji (mailowa i bezpośrednia) (4h).
Moduł 3 - Komunikacja w sytuacjach konfliktowych			
Diagnozowanie konfliktów i ich przyczyn (4h).	Egzekfowanie ustaleń i realizacji zadań (4h).	Prowadzenie rozmów konfliktowych z pracownikami produkcji (4h).	Prowadzenie rozmów konfrontacyjnych w zespole (4h).
Moduł 4 - Komunikowanie i wprowadzanie zmian w oparciu o ludzi i cele			
Informowanie o zmianach (4h).	Reagowanie na zastrzeżenia i wątpliwości pracowników (4h).	Przygotowanie wdrożenia zmiany i wykorzystanie standardów organizacyjnych (4h).	Organizacja pracy podczas wprowadzania zmiany (4h).
Moduł 5 - Wspieranie pracy zespołowej			
Zasady współpracy z zespołem i przełożonymi na różnych etapach (4h).	Osobiste przezwyciężanie 5 dysfunkcji zespołowych (4h).	Budowanie zaufania w zespole i pomiędzy zespołami (4h).	Dzielenie się wiedzą i osobiste zaangażowanie we współpracę (4h).
Moduł 6 - Twórcze i skuteczne rozwiązywanie problemów			
Narzędzia rozwiązywania problemów (4h).	Definiowanie problemów i wskazywanie miejsc do doskonalenia (4h).	Praktyczny warsztat wypracowujący innowacje (4h).	Prowadzenie rozmów na temat rozwiązywania problemów i innowacji (4h).

KORZYŚCI Z MODUŁÓW – czyli uzasadnienie biznesowe

Rozwój poprzez autoodpowiedzialność	<ul style="list-style-type: none"> • Większa samodzielność pracowników • Precyzyjne uzyskiwanie informacji zwrotnych o problemach • Wzrost motywacji – bez wydawania pieniędzy • Zmniejszenie kosztów pracy, przez przejęcie odpowiedzialności • Przekazywanie i przejmowanie zadań • Szybsze rozprzestrzenianie się dobrych praktyk 	Komunikowanie i wprowadzanie zmian w oparciu o ludzi i cele	<ul style="list-style-type: none"> • Szybsze wprowadzanie zmian w organizacji • Wzrost zaangażowania pracowników we wprowadzane zmiany • Ograniczenie strat związanych z przeciągającym się wdrożeniem • Ograniczenie kosztów związanych z nieujawnionymi zastrzeżeniami pracowników • Większa przewidywalność wprowadzanych zmian • Wzrost skuteczności korzystania ze standardów
Skuteczny dialog	<ul style="list-style-type: none"> • Skrócenie czasu potrzebnego na zmianę zachowania pracowników • Zmniejszenie strat wynikających z błędów popełnionych przez pracowników • Odkrycie potencjalnych kosztów utrudnionej współpracy • Audyt serwisu wewnętrznego • Wzrost zaangażowania pracowników w realizację zadań • Redukcja strat wynikających z przeoczonych maili i źle zrozumianych instrukcji 	Wspieranie pracy zespołowej	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie zasad przejrzystej współpracy w zespołach • Szybszy przepływ informacji formalnych i nieformalnych pomiędzy pracownikami • Ujawnienie źródeł utrudniających współpracę • Zmniejszenie kosztów kontroli realizacji zadań • Wzrost efektywności współpracy • Kontrolerzy przejmują część odpowiedzialności za poprawną współpracę w zespole
Komunikacja w sytuacjach konfliktowych	<ul style="list-style-type: none"> • Zmniejszenie strat wynikających z braku współpracy pomiędzy uzależnionymi od siebie pracownikami • Wzrost efektywności współpracy i przepływu informacji pomiędzy kierownikiem, a kontrolerem. • Ograniczenie kosztów wynikających z oporu pracowników na zastosowanie się do instrukcji kontrolera. • Skuteczniejsze prowadzenie przez kontrolerów rozmów z pracownikami produkcji • Obniżenie poziomu stresu w pracy • Audyt sytuacji konfliktowych w części organizacji. 	Twórcze i skuteczne rozwiązywanie problemów	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost inicjatywy kontrolerów we wprowadzaniu / proponowaniu zmian • Kontrolerzy częściej korzystają z metod rozwiązywania problemów współpracując z działem produkcji • Kontrolerzy potrafią zaangażować pracowników w rozwiązywanie problemów • Kontrolerzy chętniej angażują się w tworzenie nowych rozwiązań i poprawę standardów • Powstaje lista obszarów, w których warto szukać usprawnień • Wzrost zyskowności wprowadzanych zmian

Propozycja programu

Proponujemy, aby program zrealizować w następującym zakresie i formie. Proponujemy, aby dla zachowania świeżości wiedzy i powiązania pomiędzy treningami, spotkania warsztatowe (4h) odbywałyby się co około 2-3 tygodnie.

Miesiąc (przykładowo)	Działanie	Liczba dni treningowych (1 dzień = 8h)
Grudzień 2016	Zadanie wprowadzające – diagnoza sytuacji problemowych	---
Styczeń-Luty 2017	Moduł Samoprywództwo[®] + zadanie wdrażające wiedzę	2
Luty - Marzec 2017	Moduł Skuteczny Dialog + zadanie wdrażające wiedzę	2
Kwiecień – Maj 2017	Kontrolerzy jakości ustalają z przełożonymi szczegółowy zakres kompetencji, które powinni rozwijać w ramach realizowanych zadań stanowiskowych.	---
Maj - Czerwiec 2017	Moduł Komunikacja w sytuacjach trudnych + zadanie wdrażające wiedzę	2
Wrzesień-Październik 2017	Moduł Komunikowanie i wprowadzanie zmian w oparciu o ludzi i cele + zadanie wdrażające wiedzę	2
Listopad - Grudzień 2017	Moduł Samoprywództwo Zespołowe[®] + zadanie wdrażające	2
Styczeń - Luty 2018	Moduł Twórcze i skuteczne rozwiązywanie problemów + zadanie wdrażające	2

Podczas treningów kontrolerzy nauczą się, w jaki sposób przejąć odpowiedzialność za swój dalszy rozwój. Wyposażymy ich w narzędzia do tego, aby mogli ze swoimi przełożonymi na co dzień pracować nad rozwojem kompetencji potrzebnych do realizacji nowych zadań. Zależy nam na tym, aby uczestnicy, po ukończeniu programu, potrafili bardzo świadomie wpływać na zachowania współpracowników oraz otwarcie rozmawiać z przełożonymi na temat wsparcia, którego od nich potrzebują (w obszarze merytorycznym, organizacyjnym i komunikacyjnym), aby móc skuteczniej realizować powierzone zadania. Dzięki temu, będziecie Państwo mogli sprawniej rozwijać kulturę dzielenia się wiedzą pomiędzy pracownikami kontroli jakości.

Pierwsze zadania diagnostyczne

Proponujemy, aby przed rozpoczęciem procesu szkoleniowego podjąć 2 działania, które doprowadzą do tego, że pracownicy bardzo świadomie rozpoczną pracę nad rozwojem umiejętności potrzebnych im w codziennej pracy:

- 1) Na specjalnie przygotowanych formularzach kontrolerzy spisują jakie **problemy w zakresie merytorycznym, organizacyjnym i komunikacyjnym utrudniają** im w pełni efektywne wykonywanie pracy. Listy tych problemów wręczają anonimowo trenerowi podczas pierwszego szkolenia. Wyjaśnienie zakresów tych problemów znajduje się w ramce poniżej.

Problemy merytoryczne – dotyczące braku wiedzy lub umiejętności potrzebnych kontrolerom lub osobom, z którymi muszą współpracować.

Problemy organizacyjne – dotyczące procesów, procedur, standardów wykonywania pracy oraz zadań, które utrudniają im realizację zadań przynoszących wartość dla przedsiębiorstwa.

Problemy komunikacyjne – wynikające z problemów we współpracy lub porozumieniem się z osobami, z którymi muszą współpracować.

- 2) **Analiza Serwisu Wewnętrznego** – na przygotowanych przez nas formularzach kontrolerzy rozpisują z kim współpracują w ramach realizowanych zadań i jak oceniają jakość otrzymywanego od tych osób wsparcia. Audyt wykonują tylko dla siebie – jednakże odnosimy się do niego podczas szkoleń – tak, aby sami decydowali w jakim zakresie powinni wykorzystać nową wiedzę, aby usprawnić współpracę. Ponieważ to oni, podobnie



jak lekarze podczas operacji, muszą szybko podejmować trafne decyzje, dlatego należy upewnić się, że potrafią ustalić, co może powodować, że ich decyzje nie będą optymalne. Podobnie jak chirurg podczas operacji – oni także muszą mieć pewność, że w sytuacji trudnej będą potrafili zadziałać w jak najlepszym interesie firmy.

Od pierwszego dnia szkolenia wyraźnie wskazujemy kontrolerom, że będziemy pokazywać im, w jaki sposób mogą podnieść skuteczność swojej pracy i współpracy z przełożonymi, pracownikami produkcji i mistrzami. Dzięki licznym zadaniom i przykładom z ich codziennej pracy. To właśnie kontrolerzy przejmą odpowiedzialność za swój rozwój, a my dostarczymy im oraz ich przełożonym narzędzi do tego, aby chcieli z tej wiedzy korzystać.

W jaki sposób projekt przełoży się na zyski firmy?

To, w czym się specjalizujemy, to podnoszenie efektywności pracy w firmach produkcyjnych. Innymi słowami, wspieramy pracowników i menedżerów w tym, aby skuteczniej mogli wykorzystać wzajemne umiejętności, a dzięki temu osiągać znacznie lepsze wyniki w pracy.

W jaki sposób inwestycja w szkolenie pozwoli Państwu osiągać lepsze wyniki finansowe?

- Ograniczenie strat wynikających ze zbędnych opóźnień w podejmowaniu decyzji.
- Zwiększenie zysków wynikających z wprowadzanych przez kontrolerów usprawnień.
- Wzrost zaangażowania pracowników – bez wydawania przysłowiowej „złotówki”.
- Przekażemy narzędzia niezbędne do tego, aby podnieść efektywność pracowników produkcyjnych - bez wprowadzania dodatkowych procesów.
- Zmniejszy koszt przyuczania pracowników do nowych zadań – skracając czas i ograniczając straty w procesie nauki.
- Zmniejszy opór pracowników na wprowadzane przez kadrę kierowniczą zmiany.
- Przyspieszymy i zwiększymy skuteczność wprowadzania zmian organizacyjnych i nowych standardów przez kontrolerów.
- Zwiększymy liczbę pomysłów usprawniających biznes – ze strony samych pracowników.
- Zmniejszy koszty związane z konfliktami między pracownikami i nieporozumieniami w przepływie informacji.
- Zwiększenie samodzielnej rozwiązywalności problemów, bezpośrednio przez kontrolerów jakości.
- Pomożemy ustalić i usunąć źródła strat finansowych, wynikające z trudnej współpracy pomiędzy niektórymi pracownikami (np. sprzeczne interesy, brak informacji o priorytetach klientów, konflikty pomiędzy projektami dla klientów, itd.).

WAŻNE!

Najbardziej wiarygodnym dowodem na to, że zyski z inwestycji w projekt szkoleniowy przez nas proponowany, będą znacznie wyższe niż poniesione koszty, będzie osobista informacja od Top Managerów zarządzających firmami produkcyjnymi, z którymi pracujemy od wielu lat. Oni osobiście rozliczają nas z efektów wykonanej pracy – tak więc, mogą opowiedzieć jak wpłynęliśmy na ich biznes. Na Państwa życzenie, przedstawimy kontakt telefoniczny do nich i poprosimy, aby znaleźli dłuższą chwilę na rozmowę z Państwem.

