

FMEA – Failure mode effect analysis

FMEA (Analiza Rodzajów i Skutków Wad) w procesach usługowych to proaktywna metoda zarządzania jakością, która systematycznie identyfikuje, analizuje i priorytetyzuje potencjalne błędy lub awarie w świadczeniu usługi lub produktu, aby zapobiec ich wystąpieniu lub zminimalizować ich wpływ na klienta, zwiększając niezawodność i satysfakcję. Zamiast czekać na reklamacje, pozwala przewidzieć gdzie i jak usługa może zawieść (np. niewłaściwa obsługa, błąd systemowy, opóźnienie) i co zrobić, by problem się nie pojawił.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie przeznaczone dla:

- Pracowników zajmujących jakością procesów
- Pracowników zajmujących się analizą ryzyka
- Inżynierów procesu
- Kierowników produkcji
- Pracowników działów ciągłego doskonalenia
- Pracowników Działu Utrzymania Ruchu (DUR)
- Osób zainteresowanych narzędziami Lean i optymalizacją przepływu.



Korzyści

- Zrozumienie Metody: Uczestnicy poznają zasady i kroki analizy, w tym zgodność z najnowszymi standardami (AIAG & VDA).
- Zarządzanie Ryzykiem: Umożliwia proaktywne zarządzanie ryzykiem w całej organizacji, a nie tylko reagowanie na problemy.
- Optymalizacja Procesów: Uczy, jak systematycznie optymalizować procesy, aby były bardziej odporne

na błędy.

- Redukcja Kosztów: Zapobieganie błędom na wczesnym etapie jest tańsze niż naprawianie ich później, co obniża koszty związane z reklamacjami i naprawami.
- Poprawa Satysfakcji Klienta: Lepsze procesy prowadzą do wyższej jakości usług i zadowolenia klientów.



Program szkolenia

1. FMEA
 - Definicja
 - Historia
 - Rodzaje
2. Przygotowanie do wdrożenia
3. 7 kroków FMEA – Krok 1
 - Zakreskowanie projektu
 - Mapowanie procesu
4. Krok 2 – Analiza struktury
 - System/produkt/komponent
 - Drzewo struktury
5. Krok 3 – Analiza funkcji
 - Definicja funkcji
 - Drzewo funkcji
6. Krok 4 – Analiza błędu
 - Łańcuch błędu
 - Efekt błędu
 - Diagram Ichikawy
7. Krok 5 – Analiza ryzyka
 - Działania prewencyjne
 - Działania reakcyjne
 - RPN
8. Krok 6 – Działania następne
 - Ryzyko rezydualne
 - Ryzyko następne
9. Krok 7 – Plan kontroli
 - Elementy
 - Monitorowanie skuteczności



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wiedza z zakresu zarządzania ryzykiem i mapowania procesów jest mile widziana.



Czas trwania

2 dni / 14 godzin

Język

- Szkolenie: polski
- Materiały: polski