



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

QRQC – QUICK RESPONSE QUALITY CONTROL

SZYBKĄ REAKCJĄ NA PROBLEMY JAKOŚCIOWE

PROGRAM SZKOLENIA

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji uczestników w zakresie szybkiego i skutecznego reagowania na problemy jakościowe w środowisku produkcyjnym oraz usługowym, poprzez wdrożenie ustrukturyzowanej i operacyjnej metodyki QRQC (Quick Response Quality Control). Szkolenie ma na celu nie tylko przekazanie wiedzy teoretycznej, ale przede wszystkim kształtowanie praktycznych umiejętności działania „na pierwszej linii” – tam, gdzie pojawiają się odchylenia od standardów, a czas reakcji i jakość decyzji mają bezpośredni wpływ na wyniki operacyjne, satysfakcję klienta i reputację firmy.

Program szkolenia:

Pre - test

1. Geneza powstania metodologii QRQC:
 - Historia rozwoju QRQC w kontekście przemysłu motoryzacyjnego i roli m.in. Toyoty.
 - Powiązanie QRQC z kulturą Kaizen i Lean Manufacturing.
 - Dlaczego klasyczne podejścia do rozwiązywania problemów zawodzą w środowisku produkcyjnym?
2. Podejście San Gen Shugi:
 - Znaczenie „trzech GEN”: Gemba (miejsce), Genbutsu (rzeczywisty problem), Genjitsu (rzeczywiste dane).
 - Rola bezpośredniego kontaktu z problemem.
 - Ćwiczenia symulacyjne – odtworzenie sytuacji problemowej w miejscu pracy.
3. Cele i poziomy QRQC:
 - Struktura wdrożenia QRQC w organizacji – poziomy L1 (zespół operacyjny), L2 (lider zespołu), L3 (zarządzanie wyższego szczebla).
 - Kluczowe cele: szybka detekcja, skuteczna reakcja, eliminacja przyczyny źródłowej.
 - Matryca odpowiedzialności QRQC i integracja z codziennym zarządzaniem operacyjnym.
4. Analityczne podejście wykorzystywane w RCA: PDCA /FTA/ Analiza 5Why:
 - Omówienie cyklu PDCA w kontekście zarządzania jakością.
 - Analiza przyczyn z wykorzystaniem 5Why – jak zadawać skuteczne pytania.
 - FTA (Fault Tree Analysis) – logiczne narzędzie graficzne do ustalenia przyczyn źródłowych.



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

- Praktyczne przykłady: analiza rzeczywistego problemu produkcyjnego.
- 5. Zasady i kroki używane w metodologii:
 - Przegląd 6 głównych kroków QRQC: wykrycie, reakcja, analiza, decyzja, wdrożenie, nauka.
 - Rola lidera QRQC w procesie – facilitacja i nadzór nad przebiegiem działań.
 - Powiązanie QRQC z narzędziami wizualnymi (tablice zarządzania problemami, raporty A3).
- 6. Przebieg analizy QRQC:
 - Natychmiastowa reakcja: zebranie danych : przyczyny a objawy/ zabezpieczenie klienta:
 - Zbieranie danych na miejscu zdarzenia.
 - Oddzielenie symptomów od przyczyn.
 - Zabezpieczenie klienta zewnętrznego i wewnętrznego (stop shipment, kontrola 100%).
 - Analiza przyczyn źródłowych: PDCA-FTA:
 - Rozpisanie drzewa błędów i powiązanie ich z łańcuchem przyczynowym.
 - Weryfikacja hipotez i wstępnych rozwiązań w oparciu o rzeczywiste dane.
 - Wdrożenie działań korygujących i zapobiegawczych – wybór rozwiązań i walidacja:
 - Kryteria wyboru skutecznych rozwiązań.
 - Weryfikacja efektywności i trwałości działań.
 - Dokumentacja działań w systemie jakości.
 - Budowanie Lessons Learned – baza wiedzy:
 - Formatowanie wiedzy procesowej i standardów.
 - Utrwalenie doświadczenia w organizacji.
 - Wdrożenie komunikacji zwrotnej do zespołów.
- 7. Praktyczne zastosowanie narzędzia QRQC oraz rozwiązań systemowych do zastosowania w swojej Firmie: Warsztaty – case study:
 - Studium przypadku problemu jakościowego w firmie produkcyjnej.
 - Uczestnicy pracują w grupach nad realnym lub symulowanym problemem.
 - Analiza, opracowanie działań, prezentacja i omówienie wyników.
- 8. Standaryzacja rozwiązań oraz tworzenie wewnętrznej firmowej bazy wiedzy:
 - Tworzenie standardów operacyjnych opartych na rozwiązanych przypadkach.
 - Systematyczne wdrażanie Lessons Learned do systemu szkoleń i onboardingu.
 - Rola QRQC w budowaniu kultury organizacyjnej opartej na uczeniu się.

Post – test

Propozycje ćwiczeń praktycznych – QRQC w działaniu.

1. Symulacja „Gemba Walk” – Idź, zobacz, zrozum.

Cel: Rozwijanie umiejętności podejścia San Gen Shugi i obserwacji u źródła.

Opis: Uczestnicy otrzymują symulowaną dokumentację procesu (np. instrukcję, zapis defektów, zdjęcie miejsca pracy). Mają za zadanie przeprowadzić wirtualną analizę sytuacji „na miejscu zdarzenia” – zidentyfikować problem, zebrać dane i przygotować wstępną reakcję.

Efekt: Rozróżnianie danych rzeczywistych od opinii, weryfikacja faktów, obserwacja kluczowa dla skutecznego QRQC.

2. Warsztat 5Why – drążenie przyczyn.

Cel: Nauka skutecznego prowadzenia analizy przyczyn źródłowych.



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

Opis: Każda grupa otrzymuje inny przypadek problemu jakościowego (np. reklamacja klienta, defekt montażowy, błąd logistyczny). Zadaniem jest zbudowanie drzewa 5Why, z uwzględnieniem możliwości „utknięcia” w oczywistych odpowiedziach.

Efekt: Pogłębienie umiejętności zadawania trafnych pytań, unikanie odpowiedzi pozornych, przejście od objawów do źródła.

3. Budowa drzewa błędów (FTA).

Cel: Wzmocnienie umiejętności logicznej dekompozycji problemów.

Opis: Na podstawie studium przypadku, uczestnicy tworzą diagram FTA pokazujący wszystkie potencjalne ścieżki prowadzące do problemu.

Efekt: Uporządkowana wizualizacja i kwantyfikacja przyczyn, rozwijanie myślenia systemowego.

4. Szybka reakcja - 15 minut na podjęcie decyzji.

Cel: Trening natychmiastowej reakcji i zabezpieczenia klienta.

Opis: Symulacja realnego incydentu jakościowego (np. zgłoszenie z produkcji, zatrzymanie partii). Uczestnicy muszą w krótkim czasie: zidentyfikować potencjalne ryzyko, podjąć decyzję o działaniach tymczasowych, zaplanować dalszą analizę.

Efekt: Doskonalenie szybkiego podejmowania decyzji operacyjnych przy niepełnych danych.

5. Case study: QRQC od A do Z.

Cel: Integracja całego procesu QRQC w praktyce.

Opis: Uczestnicy pracują nad rozbudowanym przypadkiem: od momentu wykrycia problemu, przez analizę przyczyn, plan działań, wdrożenie, aż po Lessons Learned. Każdy zespół prezentuje swoje podejście i wyniki.

Efekt: Całościowe zrozumienie QRQC jako procesu, umiejętność pracy zespołowej i dokumentowania przebiegu działań.

6. Tworzenie Lessons Learned - transfer wiedzy.

Cel: Nauka transformowania doświadczenia w wiedzę operacyjną.

Opis: Na podstawie wcześniejszych ćwiczeń, grupy opracowują przykład wpisu do firmowej bazy wiedzy: krótki opis problemu, przyczyny, działania i zapobieganie na przyszłość.

Efekt: Umiejętność tworzenia zwiezłych i przydatnych materiałów, rozwój kultury uczenia się w organizacji.

Grupa odbiorcza:

Szkolenie QRQC adresowane jest do osób zaangażowanych w zarządzanie jakością, produkcją oraz rozwiązywanie problemów operacyjnych w środowisku przemysłowym. Uczestnikami powinni być zarówno pracownicy liniowi pełniący funkcje nadzoru, jak i przedstawiciele działów technicznych oraz liderzy projektów odpowiedzialni za ciągłość procesów i minimalizację strat.

Szczególnie skorzystają z niego:

- liderzy produkcji, mistrzowie i brygadziści nadzorujący realizację operacyjną i reagowanie na odchylenia w czasie rzeczywistym,
- inżynierowie jakości i procesu poszukujący ustrukturyzowanego podejścia do analizy przyczyn źródłowych,
- technologowie i specjaliści ds. ciągłego doskonalenia wdrażający standardy i działania prewencyjne,
- managerowie średniego szczebla odpowiedzialni za efektywność operacyjną, jakość i wskaźniki KPI,





Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

- członkowie zespołów audytowych, działów reklamacji, serwisu oraz pracownicy wspierający klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

Szkolenie jest rekomendowane dla firm produkcyjnych, motoryzacyjnych, lotniczych, kolejowych, elektronicznych oraz zakładów działających w modelu projektowo-seryjnym.

Korzyści po szkoleniu:

Uczestnicy po zakończeniu szkolenia będą w stanie realnie zwiększyć efektywność działań operacyjnych poprzez szybsze wykrywanie problemów, trafniejsze decyzje oraz skuteczne działania naprawcze i zapobiegawcze. Zastosowanie QRQC prowadzi do redukcji kosztów złej jakości, zmniejszenia liczby powtórzeń błędów oraz podniesienia poziomu odpowiedzialności zespołów za jakość.

Dzięki szkoleniu:

- poprawi się zdolność organizacji do reagowania na problemy jakościowe w czasie rzeczywistym,
- zwiększy się skuteczność analiz przyczyn źródłowych dzięki standaryzowanemu podejściu QRQC,
- uczestnicy będą potrafili tworzyć i wdrażać działania zapobiegawcze, które minimalizują ryzyko występowania podobnych problemów,
- organizacja zyska narzędzie do gromadzenia i wykorzystywania wiedzy operacyjnej (Lessons Learned),
- poprawi się komunikacja między działami poprzez wspólny język i strukturę działań naprawczych,
- wzmocni się kultura odpowiedzialności i ciągłego doskonalenia w firmie.

Korzyści są mierzalne zarówno w krótkim, jak i długim okresie – od wzrostu OEE po redukcję reklamacji i wsparcie rozwoju kompetencji zespołów produkcyjnych.

Metodyka szkolenia:

Szkolenie realizowane jest w formule interaktywnej, łączącej przekaz wiedzy z intensywnym treningiem umiejętności praktycznych. Szczególny nacisk położony jest na pracę na realnych przykładach oraz odtworzenie warunków typowych dla środowiska przemysłowego.

Zastosowane metody:

- **część teoretyczna** – klarowne przedstawienie zasad QRQC oraz wyjaśnienie logiki narzędzi analitycznych (PDCA, 5Why, FTA),
- **warsztaty i case studies** – uczestnicy pracują w grupach nad przykładami zaczerpniętymi z praktyki przemysłowej lub środowiska klienta,
- **symulacje i odgrywanie ról** – odtworzenie sytuacji problemowej z pełnym cyklem reakcji QRQC,
- **praca w zespołach interdyscyplinarnych** – ukierunkowana na wspólne podejmowanie decyzji i komunikację międzyfunkcyjną,
- **moderowane dyskusje** – wymiana doświadczeń między uczestnikami i transfer dobrych praktyk,
- **testy wiedzy (pre i post-test)** – pozwalające zmierzyć efektywność przyswajania wiedzy i identyfikację obszarów wymagających dalszego rozwoju.

Czas trwania szkolenia - 1 dzień



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice