

میزان ساعت دوره: ۳۰ ساعت (۳ جلسه کارگاهی با فاصله یک ماه و ۲ جلسه مشورتی بین هر دو جلسه کارگاهی)	عنوان دوره آموزشی : تکنیک حل مسئله PDCA – FOCUS
ظرفیت دوره: ۲۵-۲۰ نفر (هر ۵-۴ نفر اعضای یک فرایند و در مجموع ۵-۴ فرایند)	گروه هدف : مدیران ارشد، مدیران میانی، کارشناسان، سرپرستان، کارکنان واحدهای مختلف صنعتی، تولیدی، خدماتی شرکت ها (شرکت کنندگان در دوره، اعضای فرایندهای جاری سازمان خود می باشند)
نوع گواهی (مرجع صدور): شرکت	نحوه برگزاری دوره (عادی / کارگاهی / سخنرانی / ...): کارگاهی، مشاوره ای
	سرفصل - اصول و مبانی کیفیت، مدیریت جامع کیفیت TQM، ارتقای مستمر کیفیت، چرخه PDCA - تعاریف و اصطلاحات کیفیت، فرایند، صاحبان فرایند، مشتری - مراحل اجرای PDCA – FOCUS - انتخاب فرایند برای ارتقا، تکمیل برگه بیان فرصت و نمودار قالبی - تشکیل تیم صاحبان فرایند - تشریح نحوه اجرای فرایند، تهیه نمودار جریان فرایند، برگ جمع آوری داده، نمودار جریان داده - انواع علل تغییرات فرایند، تعیین علل خاص و عام، تفسیر نمودار جریان داده - انتخاب بخشی از فرایند برای ارتقا، اجرای روش های رأی گیری متعدد، گروه اسمی، جدول اولویت بندی و ارتقا - تهیه جدول برنامه اجرایی ارتقای فرایند - ارزیابی فرایند ارتقا یافته - تنظیم گزارش نهایی ارتقای فرایند
	اهداف دوره در پایان دوره شرکت کنندگان : - با اصول و مبانی مدیریت جامع کیفیت TQM و مراحل اجرایی روش PDCA – FOCUS آشنا می شوند. - می توانند برای انتخاب فرایندها برای ارتقا، اولویت بندی کنند. - نمودارها، فلوچارت ها، فرم ها و جداول مربوط به مراحل اجرایی برنامه را می شناسند و با تهیه و تکمیل آنها آشنا می شوند. - می توانند وضعیت اجرای فرایند را از نظر مراحل اجرایی و سنجش شاخصهای کیفی تعیین کنند. - می توانند نمودار جریان داده فرایند را تفسیر کرده، علت های خاص موثر بر فرایند را تعیین و حذف کنند. - می توانند با روش های رأی گیری متعدد، گروه اسمی، اولویت بندی و انتخاب، از بین تعداد زیادی ارتقاها، ممکن برای هر فرایند، ارتقای اولویت دار را تعیین کنند. - برای عنوان ارتقای انتخاب شده، برنامه اجرایی تنظیم و اجرا می نمایند و نتیجه ارتقا را از طریق نمودار جریان فرایند و جریان داده ارزیابی خواهد نمود. - می توانند مجموع فعالیت های انجام شده را در قالب تابلوی گزارش، نمایش دهند. - برای ارتقای مستمر کیفیت فرایند و اجرای ارتقاها، بعدی برنامه ریزی می نمایند.