



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Powody wdrażania i korzyści z funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001



Mariola Witek



Przedmiot wykładu



1. Rozwój systemów zarządzania jakością (SZJ)

2. Potrzeba posiadania formalnych SZJ



3. Korzyści wynikające z posiadania dobrego SZJ

4. Warunki zapewniające posiadanie dobrego SZJ



5. Certyfikacja SZJ i jej znaczenie dla Organizacji



Historia norm rodziny ISO 9000



- rok 1979 - BS 5750 – trzyczęściowa norma dotycząca zapewnienia jakości
- rok 1986 - ISO 8402 – norma dotycząca terminologii



- rok 1987 – seria norm ISO 9000
- rok 1994 – pierwsza nowelizacja norm
- rok 2000 – druga nowelizacja serii norm; wprowadzenie podejścia procesowego w zarządzaniu jakością



- rok 2008 – trzecia nowelizacja normy ISO 9001



Rodzina norm ISO 9000



- **ISO 9000: 2005** Systemy zarządzania jakością
– Pojęcia i terminologia.



- **ISO 9001: 2008** Systemy zarządzania jakością
– Wymagania.



- **ISO 9004: 2009** Systemy zarządzania jakością
– Wytyczne doskonalenia funkcjonowania



Zgodność z innymi normami



- **ISO 14001** Systemy zarządzania środowiskowego – Wymagania i wytyczne stosowania.



- **OHSAS 18001** Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy – Specyfikacja.

- **PN-N-18001** Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy – Wytyczne



- **ISO 27001** Technika informatyczna-Technika bezpieczeństwa – Zarządzanie bezpieczeństwem informacji – Wymagania



Zarządzanie skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania



Definicja wg ISO
9000





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Trendy w zarządzaniu

Zintegrowane Systemy Zarządzania



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Dlaczego Organizacje wdrażają Systemy Zarządzania Jakością

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



Organizacja i jej uwarunkowania



Środowisko

Spółeczeństwo

Ekonomia

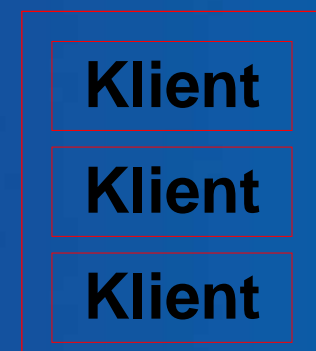
Prawo

Kultura

Polityka rządu

Organizacja

Rynek





Podstawowe cele biznesowe każdej Organizacji

$$\text{Zysk} = \text{Przychód} - \text{Koszty}$$

gdzie:

Koszty

=

koszty związane z funkcjonowaniem
organizacji, realizowanymi procesami oraz
kontraktami

+

straty wynikające z błędów i niezgodności





Podstawowym źródłem przychodu jest Klient.



Zatem należy tak zarządzać Organizacją, aby oferowane produkty i usługi były bardziej atrakcyjne dla Klienta niż te, które oferuje konkurencja.





Aby zapewnić, że zysk będzie satysfakcjonujący, należy tak zarządzać procesami i działaniami, aby optymalizować koszty w tym ograniczać do minimum straty .



System zarządzania jakością jest narzędziem

- do identyfikowania i spełniania wymagań klienta (*czyli ma wpływ na przychód*) oraz wymagań przepisów
- do optymalizacji kosztów procesów poprzez ich doskonalenie i ograniczenie strat.





Stosowanie dobrego systemu zarządzania jakością pobudza Organizację do:



- dokładnego rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klientów oraz mających zastosowanie wymagań przepisów prawnych i innych,




- określania procesów mających znaczenie dla osiągania przez wyrób określonych wymagań,


- nadzorowania procesów,

- rozwiązywania problemów jakości.





Stosowanie dobrego systemu zarządzania jakością to korzyści dla Organizacji i dla Klientów.



Skuteczny system daje Organizacji i jej Klientom zaufanie, że jest ona w stanie dostarczyć wyroby spełniające wymagania.





Korzyści wewnętrzne



1. Polepszenie:

- Skuteczności zarządzania
- Rozwiązywania problemów
- Komunikowania się wewnątrz przedsiębiorstwa i z klientami
- Zdolności i elastyczności do wprowadzania zmian
- Morale i dyscypliny pracowników



2. Zredukowanie

- Zwiększonego nakładu pracy dzięki zmniejszaniu ilości niezgodności a tym samym prac korekcyjnych
- Odpadów produkcyjnych i kosztów ich utylizacji
- Kosztów wytwarzania wyrobów i usług





Korzyści zewnętrzne



1. Polepszenie:

- Jakości wyrobów i usług
- Zadowolenia klientów
- Sprzedaży
- Wizerunku firmy



2. Zredukowanie

- Ilości reklamacji
- Roszczeń z tytułu gwarancji
- Kar wynikających z nieprzestrzegania przepisów





Dobry system zarządzania jakością, to system dokładnie odpowiadający Organizacji.



Taki system wymaga czasu i wysiłku, aby był ustanowiony, udokumentowany, wdrożony, utrzymywany i doskonalony.





Warunki niezbędne do skutecznego wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania jakością



1. Świadomość i zaangażowanie najwyższego kierownictwa



2. Aktywny udział wszystkich pracowników w działaniach na rzecz wdrożenia, utrzymania i doskonalenia



3. Odpowiednia wiedza dotycząca systemów zarządzania jakością



Najwyższe kierownictwo musi mieć świadomość:



- celów związanych z wdrażaniem systemu
- potrzeb zaplanowania i zapewnienia odpowiednich zasobów do wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu
- swojej roli w systemie .





Rola najwyższego kierownictwa w SZJ



- ustanowienie i utrzymanie polityki jakości i celów dotyczących jakości



- promowanie polityki i celów jakości w Organizacji

- zapewnienie, aby wymagania klienta były priorytetem w całej Organizacji



- zapewnienie, że do osiągnięcia celów jakości ustanowiony jest, wdrożony i utrzymywany skuteczny i efektywny SZJ



Rola najwyższego kierownictwa w SZJ



- zapewnienie niezbędnych zasobów
- rozdział odpowiedzialności i uprawnień
- okresowe przeglądy zarządzania
- decydowanie o działaniach w zakresie polityki i celów jakości
- decydowanie o działaniach w zakresie doskonalenia SZJ





Znaczenie dokumentacji w SZJ



1. Dokumentacja to nie tylko wymaganie .

2. Tworzenie dokumentacji nie jest celem samym w sobie.



3. Dokumentacja umożliwia:

- komunikowanie zamiarów
- oraz spójność działań.





Znaczenie dokumentacji w SZJ



Stosowanie dokumentacji przyczynia się do:

- osiągnięcia zgodności z wymaganiami klienta i doskonalenia jakości,
- zapewnienia odpowiedniego szkolenia,
- zapewnienia powtarzalności i identyfikowalności,
- dostarczenia obiektywnego dowodu,
- oceny skuteczności i ciągłej przydatności SZJ





Znaczenie dokumentacji w SZJ



Dokumentacja musi być odpowiednia dla Organizacji, tzn. musi odpowiadać

- rodzajowi i wielkości Organizacji,
- złożoności i wzajemnemu oddziaływaniu procesów,
- złożoności oferowanych wyrobów i usług,
- wymaganiom klientów,
- umiejętnościom personelu,
- zakresowi w jakim Organizacja musi wykazywać spełnienie wymagań SZJ lub przepisów





Certyfikacja SZJ



1. System Zarządzania Jakością spełniający wymagania ISO 9001 może być certyfikowany przez niezależną (akredytowaną) jednostkę certyfikującą.



2. Certyfikacja SZJ:

- oznacza stwierdzenie jego zgodności z wymaganiami standardu,
- zwiększa zaufanie klientów do Organizacji ,
- polepsza pozycję Organizacji na rynku.





Akredytacja jednostki certyfikującej



1. oznacza uznanie jej kompetencji do prowadzenia certyfikacji SZJ przez uprawnioną, notyfikowaną jednostkę

2. zapewnia wiarygodność jednostki certyfikującej



3. zapewnia, że proces certyfikacji będzie przebiegał w ustalony sposób zgodny z wymaganiami standardu, który obowiązuje akredytowane jednostki certyfikujące (*ISO/IEC 17021*) i że auditorzy dokonujący oceny SZJ będą posiadali odpowiednie kompetencje zgodne ze standardem ISO 19011





Proces certyfikacji systemu zarządzania



Zgłoszenie jednostki do certyfikacji

Ustalenie zakresu, czasu i terminów auditu

Audit wstępny

Audit dokumentacji

Audit certyfikujący

Opracowanie raportu

Działania korygujące

Przyznanie i wręczenie certyfikatu

Nadzór





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Dziękuję
serdecznie
za uwagę !!

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO