

Czas na zmiany...
DROGA DO JAKOŚCI I ZYSKÓW
 czyli:
SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
 wg normy
ISO 9001-2008

Praktyka zarządzania przez jakość – studium przypadku

KAPITAŁ LUDZKI
 NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
 EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2
 2009-10-29

Droga do jakości i zysków czyli praktyka zarządzania przez jakość

ISO 9001:2008

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
 NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
 EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

3
 2009-10-29

Agenda

- Czym jest ISO dla organizacji?
- Korzyści wynikające z posiadania ISO w Organizacji
- Uzyskanie certyfikatu
- Omówienie korzyści na przykładzie firmy

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
 NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
 EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

4
 2009-10-29

Czym jest ISO dla organizacji?

- Wspieraniem produkcji/usług
- Ulepszaniem procesów
- Ulepszaniem zarządzania
- Rozwijaniem kompetencji pracowników
- Słuchaniem głosu klienta

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
 NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
 EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

5
 2009-10-29

Czym jest ISO dla organizacji?
 Wspieranie produkcji/usług

- Zobowiązania dostawców
- Więcej za mniej, dobrej jakości
- Tworzenie procedur i instrukcji dla wszystkich pracowników
- Identyfikowalność przebiegu procesu produkcyjnego/realizacji usługi

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
 NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
 EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

6
 2009-10-29

Czym jest ISO dla organizacji?
 Ulepszanie procesów

- Podnieść skuteczność procesów – aby produkowały pożądane rezultaty,
- Podnieść wydajność procesów – aby oszczędniejszy używały zasoby,
- Podnieść elastyczność procesów – aby lepiej adaptowały się do zmian wymagań klientów i biznesu.

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

7
2009-10-29

Czym jest ISO dla organizacji? Ulepszanie zarządzania

Kto odpowiada za jakość w przedsiębiorstwie?
Stworzenie określonej kultury organizacyjnej firmy
Koncentracja na procesie a nie strukturze organizacyjnej
Usuwanie barier

Agnieszka Rankiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

8
2009-10-29

Czym jest ISO dla organizacji? Rozwijanie kompetencji pracowników

Rozwijanie ludzi zamiast kontrolowania pracowników
Wykorzystaj potencjał twórczy wszystkich grup pracowniczych
Proces stanowi problem a nie ludzie
Mierzenie i ocenianie procesu a nie osób

Agnieszka Rankiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

9
2009-10-29

Czym jest ISO dla organizacji? Słuchanie głosu klienta

O jakości decyduje **klient** kupując lub nie dany towar czy usługę
Reaguj na zmiany otoczenia i potrzeby rynku
Wymagania i oczekiwania klienta

Agnieszka Rankiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

10
2009-10-29

Korzyści wynikające z posiadania ISO w Organizacji

Uporządkowanie organizacji
Zadowolony klient
Redukcja strat
Podniesienie prestiżu
Wzrost konkurencyjności
Unikanie błędów zamiast ich poprawianie

Agnieszka Rankiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

11
2009-10-29

Uzyskanie certyfikatu

Audyt klientowski a audyt certyfikujący
Dokumentacja
Audyty wewnętrzne i przegląd zarządzania
Niezgodności
Certyfikat – dla całej organizacji

Agnieszka Rankiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

12
2009-10-29

Studium przypadku

Klient: Faurecia Polska Sp. z o.o.
Zakres działalności: Produkcja części i akcesoriów do pojazdów samochodowych (metalowe komponenty foteli, zagłówki, podłokietniki)
Posiadane certyfikaty: ISO/TS 16949 (w tym ISO 9001), ISO 14001, OHSAS 18001

Agnieszka Rankiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

13
2009-10-29

Studium przypadku

Stan Przed ISO	Stan Z ISO
Korygowanie błędów	Redukowanie zmienności
Nie ufać nikomu	Jesteśmy razem w tym wszystkim
Ocenianie osób	Mierzenie i ocenianie procesu
Zmianie osób	Zmianie procesu
Chaos	Sprawy przepływu informacji
Opóźnienia	Wczesne wykrywanie błędów
Wysokie koszty	Certyfikat – środki unijne, nowi klienci

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

14
2009-10-29

Studium przypadku

Stan Z ISO

- Długoterminowa współpraca z odbiorcami
- Podniesienie prestiżu firmy
- Systemowe zarządzanie zasobami, wiedzą i obsługą Klienta (np. szkolenia i doształcanie pracowników)
- Systematyczne badania i kontrole w celu zagwarantowania wysokiej jakości wyrobów produkowanych
- Szybka reakcja na zmiany (np. konstrukcyjne i nowe wymagania Klienta)
- Stabilność i powtarzalność produkcji
- Sprawy proces przepływu informacji o zadaniach firmy i ich realizacji

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

15
2009-10-29

Studium przypadku

Stan Z ISO

- Tablice informacyjne
- Narady jakościowe i produkcyjne
- Szkolenia stanowiskowe
- Przeglądy zarządzania
- Zadowolenie Klientów
- Wzrost wiarygodności
- Wzrost sprzedaży
- Zmniejszenie reklamacji

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

16
2009-10-29

MOTTO

„...istnieją trzy rodzaje przedsiębiorstw:

- Takie, które powodują, że coś się dzieje,
- Takie, które patrzą, jak coś się dzieje,
- I takie, które zastanawiają się, co się stało...”

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

17
2009-10-29

Dziękuję za uwagę
Agnieszka Ronkiewicz

Agnieszka Ronkiewicz

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO