

dr inż. Mariusz Giemza

Katedra Zarządzania Jakością

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

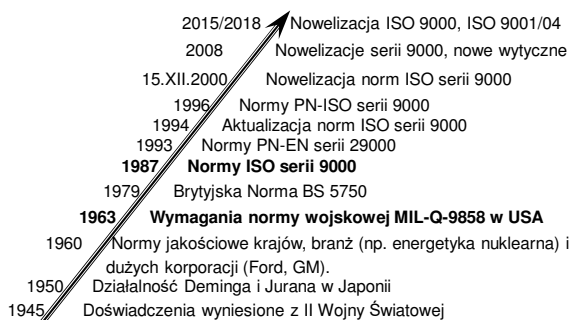
e-mail: mariusz.giemza@uek.krakow.pl

Prezentacja objęta prawem autorskim

2020-11-16

1

Historia norm ISO serii 9000



Rodzina norm ISO serii 9000

ISO 9000:2015 Quality Management Systems -
Fundamentals and vocabulary

ISO 9001:2015 Quality Management Systems -
Requirements

ISO 9004:2018 Quality management — Quality of
an organization — Guidance to achieve
sustained success

2020-11-16

3

Polska wersja ISO serii 9000

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

PN-EN ISO 9001:2015 Systemy zarządzania
jakością – Wymagania

*PN-EN ISO 9004:2010 Zarządzanie mające na celu osiągnięcie
trwałego sukcesu organizacji – Podejście
poprzez zarządzanie jakością*

PN-EN ISO 9004:2018 E Zarządzanie jakością -
Jakość organizacji - Wytyczne
osiągnięcia trwałego sukcesu

PN ISO 19011:2018 Wytyczne dotyczące
auditowania systemów
zarządzania

2020-11-16

4

Załącznik SL - Annex SL

W 2012 r. ISO opublikowała dokument określany jako
Załącznik SL - Annex SL.

1. Nowa struktura **wspólna dla wszystkich norm** systemów zarządzania.
2. **Identyczne tytuły rozdziałów i podrozdziałów.**
3. Wspólny podstawowy tekst.
4. Wspólne terminy i podstawowe definicje.

Dzięki temu organizacje wdrażające różne systemy zarządzania (np. jakość, środowisko, bezpieczeństwo informacji) mogą łatwiej je integrować.

2020-11-16

5

Struktura norm systemów zarządzania wg Załącznika SL

1. Zakres normy
2. Powołania normatywne
3. Terminy i definicje
4. Kontekst organizacji
5. Przywództwo
6. Planowanie
7. Wsparcie
8. Działania operacyjne
9. Ocena efektów działania
10. Doskonalenie

2020-11-16

6

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

Treść normy stanowi wprowadzenie do pozostałych norm tej rodziny, ułatwia ich zrozumienie, a także zdefiniowano podstawowe pojęcia stosowane w tych normach.

Zdefiniowane w niej terminy i definicje pozwalają uniknąć nieporozumień w interpretacji wymagań norm.

2020-11-16

7

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

Jakość jest to stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości obiektu spełnia wymagania.

Termin „jakość” można stosować z przymiotnikami takimi jak: niska, dobra, doskonała.

Inherentny oznacza istniejący sam w sobie, szczególnie jako stała właściwość.

Właściwość jest to cecha wyróżniająca.

Wymaganie to potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązowe

2020-11-16

8

PN-EN ISO 9000:2006 SZJ. Podstawy i terminologia

Zarządzanie jakością jest to zarządzanie* w odniesieniu do jakości.

***Zarządzanie są to skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania.**

2020-11-16

9

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

System zarządzania może obejmować jedną lub kilka dziedzin np. zarządzanie środowiskowe lub/i zarządzanie energią i inne.

Elementy systemu zarządzania obejmują strukturę organizacji, role i odpowiedzialność, planowanie, działania operacyjne, polityki, zasady, cele i procesy niezbędne do osiągnięcia tych celów.

2020-11-16

10

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

System zarządzania jakością jest to część systemu zarządzania dotycząca jakości.

System zarządzania jest to zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów organizacji do ustanowienia polityki i celów oraz procesów potrzebnych do osiągnięcia tych celów.

2020-11-16

11

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

Polityka jakości jest to polityka dotycząca jakości.

Polityka to zamierzenia i ukierunkowanie organizacji, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

Polityka jakości jest spójna z całościową polityką organizacji i stwarza ramy do ustanawiania celów dotyczących jakości.

2020-11-16

12

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

Klient jest to organizacja lub osoba, która mogłaby otrzymywać lub otrzymuje wyrób lub usługę, które są przeznaczone dla niej lub organizacji, lub jest wymagane przez tę osobę lub organizację.

np. konsument, interesant, użytkownik końcowy, detalista, beneficjent i nabywca.

Klient może być wewnętrzny lub zewnętrzny w stosunku do organizacji. **Pracownik jest klientem wewnętrznym organizacji**

2020-11-16

13

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

Kontekst organizacji (*otoczenie*) jest to kombinacja czynników wewnętrznych i zewnętrznych, które mogą wpływać na podejście organizacji do ustalania i osiągania swoich celów.

W języku angielskim pojęcie to jest często określane innymi terminami, jak „*otoczenie biznesowe*” czy „*otoczenie organizacji*”.

2020-11-16

14

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

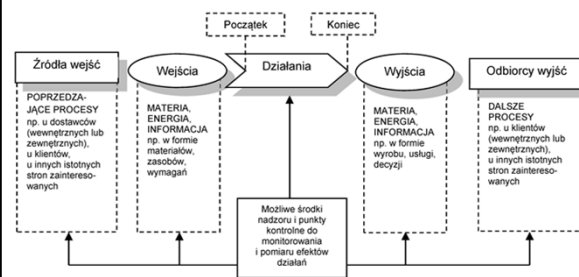
Strona zainteresowana też **interesariusz** jest to osoba lub organizacja, która może mieć wpływ na decyzje lub działania, podlegać ich wpływom lub która uważa się za podlegającą wpływom decyzji lub działań.

Proces jest to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują wejścia procesu do dostarczenia **zamierzonego rezultatu**.

2020-11-16

15

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia



Rys. 1. Model podejścia procesowego

Źródło: PN-EN ISO 9001:2015, s.7

PN-EN ISO 9000:2015 SZJ. Podstawy i terminologia

W zależności od kontekstu odniesienia „**zamierzony rezultat**” jest nazywany **wyjściem** lub **wyrobem** lub **usługą**.

Wejścia procesu są zazwyczaj wyjściami innych procesów, a wyjścia procesu są zazwyczaj wejściami innych procesów.

Procesy w organizacji są zazwyczaj zaplanowane i realizowane **w warunkach nadzorowanych** w celu zwiększenia wartości dodanej.

2020-11-16

17

PN-EN ISO 9001:2015 SZJ. Wymagania

zawiera ~~zestaw wymagań dotyczących systemu~~ zarządzania jakością. Służy do wykazania zdolności dostarczania produktów spełniających wymagania klienta i innych wymaganych przepisów w celu uzyskania satysfakcji klienta.

Jest jedyną normą będącą podstawą do certyfikacji systemu zarządzania jakością.

2020-11-16

18

PN-EN ISO 9001:2015 SZJ. Wymagania

Wymagania dotyczące systemu zarządzania jakością mają zastosowanie w przypadku każdej organizacji, niezależnie od jej wielkości, charakteru, branży, w której działa czy statusu prawnego czy własnościowego.

W normie podano uniwersalne wymagania ogólne, nie zaś konkretne przepisy w jaki sposób mają być rozwiązane poszczególne elementy systemu.

2020-11-16

19

PN-EN ISO 9001:2015 SZJ. Wymagania

Podstawowym zaleceniem normy jest przyjęcie podejścia procesowego. Zakłada się, że każdą organizację można rozpatrywać jako zbiór powiązanych ze sobą i zależnych od siebie procesów, a więc można ją opisać jako sieć wzajemnie powiązanych procesów, gdzie dane wyjściowe z jednego procesu są jednocześnie danymi wejściowymi do procesu następnego.

2020-11-16

20

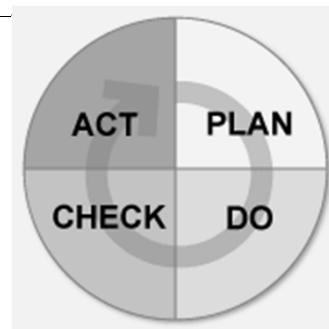
Cykl Deminga = cykl PDCA

1. **P**lan = zaplanuj co będziesz wykonywał ,
2. **D**o = wykonaj co zaplanowałeś ,
3. **C**heck = sprawdź (oceni) co wykonałeś i przedstaw dowody oceny ,
4. **A**ction = działaj, popraw różnicę pomiędzy tym co zaplanowałeś, a tym co otrzymałeś.

2020-11-16

21

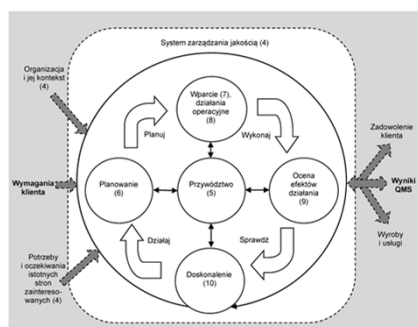
Cykl Deminga = cykl PDCA



2020-11-16

22

Podejście procesowe



Rys. 1. Struktura normy PN-EN ISO 9001:2015 w cyklu PDCA
Źródło: PN-EN ISO 9001:2015, s. 7.

2020-11-16

23