

dr inż. Mariusz Giemza

Katedra Zarządzania Jakością

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

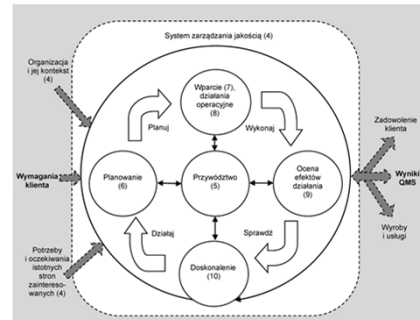
e-mail: mariusz.giemza@uek.krakow.pl

Prezentacja objęta prawem autorskim

2020-11-16

1

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

4

Cykl Deminga = cykl PDCA

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

2020-11-16

2

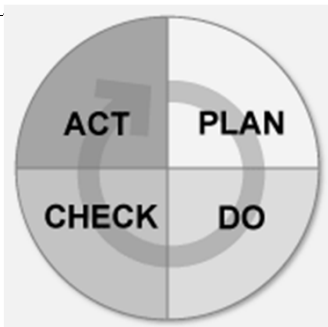
PN-EN ISO 9001:2015 SZJ. Wymagania

W normie zawarto minimum wymagań jakie powinien spełniać system zarządzania jakością organizacji, inicjujących i prowadzących przy tym ciągłe doskonalenie funkcjonowania organizacji i zapobiegając powstawaniu niezgodności.

2020-11-16

5

Cykl Deminga = cykl PDCA



2020-11-16

3

PN-EN ISO 9001:2015 SZJ. Wymagania

2020-11-16

6

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

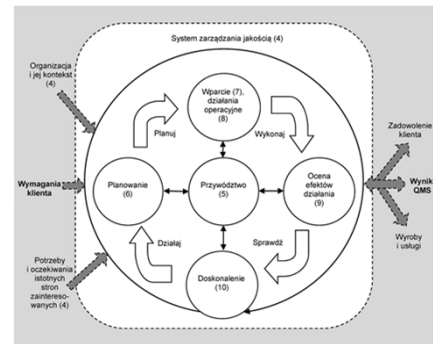
Podano wytyczne dla organizacji do osiągnięcia trwałego sukcesu w wymagającym i ciągle zmieniającym się otoczeniu.

Wzięto pod uwagę zarówno skuteczność jak i efektywność systemu zarządzania jakością. Celem systemu jest doskonalenie funkcjonowania organizacji oraz wzrost zadowolenia klientów i innych stron zainteresowanych.

2020-11-16

7

PN-EN ISO 9001:2015



Źródło: PN-EN ISO 9001:2015, s.7

PN-EN ISO 9004:2010 Zarządzanie mające na celu osiągnięcie trwałego sukcesu ...

W załączniku A podano wytyczne do samooceny organizacji, w załączniku B omówiono proces ciągłego doskonalenia.

W normie zamieszczono wytyczne oraz zalecenia. Norma ta nie jest przewidziana do stosowania w certyfikacji, w regulacjach prawnych lub umowach, ani też jako przewodnik do wdrażania ISO 9001.

2020-11-16

8

PN-EN ISO 9000:2015

Procesy występujące w organizacji dzieli się na:

- procesy główne (krytyczne, podstawowe),
- procesy systemowe (zarządzania),
- pomocnicze (uboczne, wspomagające, wsparcia).

2020-11-16

11

PN ISO 19011:2018 Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania

Jest to norma, w której zamieszczono wymagania audytowe systemów zarządzania oraz ukazano jeden schemat na ich auditowanie.

Norma ta jest dla auditorów kompletnym narzędziem do weryfikacji systemów zarządzania.

2020-11-16

9

PN-EN ISO 9000:2015

Procesy główne to takie, które mają „krytyczne znaczenie dla zadowolenia klienta i innych zainteresowanych stron”.

Są to procesy, które prowadzą do powstania wartości dodanej produktu. Należą do nich m.in.: zakupy, projektowanie, produkcja, usługi, sprzedaż.

2020-11-16

12

PN-EN ISO 9000:2015

Procesy systemowe (zarządzania) są to procesy, w przypadku których organizacje nie mają dużego pola manewru w definiowaniu tych procesów. Są to procesy, o których decydują wymagania systemowe normy ISO 9001. Stanowią część zarządzania organizacją.

Z punktu widzenia zarządzania systemem jakości są one najważniejsze. Są to procesy np.: zarządzania personelem, przeglądu systemu czy auditów wewnętrznych.

2020-11-16

13

PN-EN ISO 9000:2015

Podczas definiowania procesów należy mieć na względzie fakt, że proces powinien być mierzalny. Powinien mieć swój miernik i wskaźnik, przy pomocy którego określana będzie skuteczność procesu i cel – zakładaną skuteczność (wartość wskaźnika), do której należy dążyć. Dotyczy to zwłaszcza procesów głównych.

2020-11-16

16

PN-EN ISO 9000:2015

Procesy pomocnicze nie prowadzą bezpośrednio do powstawania wartości dodatkowej. Mają za zadanie umożliwić właściwe funkcjonowanie procesów podstawowych.

Przykładami takich procesów są: utrzymanie ruchu, transport wewnętrzny, nadzór sprzętu kontrolno-pomiarowego, prace z zakresu księgowości czy zarządzanie majątkiem.

2020-11-16

14

PN-EN ISO 9000:2015

Efektywność procesu jest to zależność między wynikami procesu a zasobami użytymi w celu uzyskania tych wyników.

Skuteczność procesu należy rozumieć jako wynik porównania osiągniętych wyników z założonymi celami.

2020-11-16

17

PN-EN ISO 9000:2015

W zależności od charakteru organizacji proces może być podstawowym, pomocniczym lub zarządzającym.

Np. w organizacji produkcyjnej proces księgowania dokumentów jest procesem pomocniczym, a w biurze rachunkowym procesem podstawowym.

2020-11-16

15

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

Zasady zarządzania jakością:

- 1) orientacja na klienta,
- 2) przywództwo,
- 3) zaangażowanie ludzi,
- 4) podejście procesowe,
- 5) doskonalenie,
- 6) podejmowanie decyzji na podstawie dowodów,
- 7) zarządzanie relacjami.

Zasada 1 – Orientacja na klienta

Organizacje są zależne od swoich klientów i dlatego zaleca się, aby rozumiały obecne i przyszłe potrzeby klienta, aby spełniały wymagania klienta oraz podejmowały działania, aby wykraczać ponad jego oczekiwania.

Przez klienta rozumieć należy odbiorcę wyrobu oferowanego przez organizację. Może nim być instytucja (np. hurtownia) lub osoba fizyczna, np. konsument. Klient nie musi być poza organizacją, może nim również być inny dział organizacji lub pracownik. Wówczas jest to **klient wewnętrzny**.

Zasada 4 – Podejście procesowe

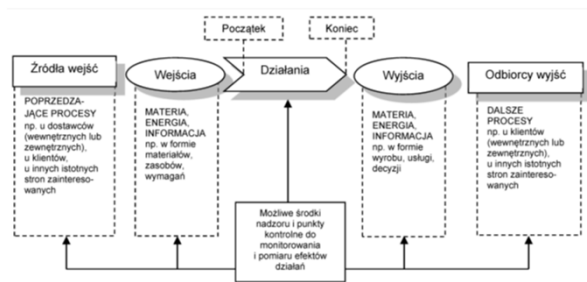
Pożądaný wynik osiąga się z większą efektywnością wówczas, gdy działania i związane z nimi zasoby są zarządzane jako proces.

Zasada 2 – Przywództwo

Przywódcy ustalają jedność celu i działania organizacji. Zaleca się, aby tworzyli oni i utrzymywali oni środowisko wewnętrzne, w którym ludzie mogą w pełni zaangażować się w osiągnięcie celów organizacji.

Od kierownictwa oczekuje się zmiany postawy i przekształcenia się z kontrolerów w liderów.

Zasada 4 – Podejście procesowe



Rys. 2. Model podejścia procesowego wg PN-EN ISO 9001:2015
Źródło: PN-EN ISO 9001:2015, s. 7.

Zasada 3 – Zaangażowanie ludzi

Ludzie na wszystkich szczeblach są istotą organizacji i ich całkowite zaangażowanie pozwala na wykorzystanie ich zdolności dla dobra organizacji.

Zasada 5 – Doskonalenie

Zaleca się, aby doskonalenie funkcjonowania całej organizacji stanowiło stały cel organizacji.

Wszystkie elementy składające się na organizację powinny być doskonałe. Zarówno działanie systemu, procedury, procesy, jak i kwalifikacje pracowników muszą być monitorowane w celu znajdowania możliwości bardziej efektywnego działania.

Zasada 6 – Podejmowanie decyzji na podstawie dowodów

Skuteczne decyzje opierają się na analizie danych i informacji.

Organizacja powinna nawiązać komunikację z klientami i dostawcami, która obejmowałaby: wymianę podstawowych informacji o zamówieniach, informowanie o problemach w realizacji zamówień, informowanie o problemach wewnętrznych kontrahentów niezwiązanych z wymianą handlową, pomoc w rozwiązywaniu problemów.

Zasada 7 – Zarządzanie relacjami

Organizacja i jej dostawcy są od siebie zależni, a wzajemne korzystne relacje zwiększają zdolność obu stron do tworzenia wartości.

PN-EN ISO 9000:2015

Działanie zapobiegawcze – to w działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny **potencjalnej** niezgodności lub innej **potencjalnej** sytuacji niepożądaney.

Działanie korygujące – to w działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny **wykrytej** niezgodności lub innej **wykrytej** sytuacji niepożądaney.