

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

UTRZYMYWANIE I DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNEGO Z ISO 9001

Andrzej Pacana

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

1. ISO 9000:2005 "Systemy zarządzania jakością – Podstawowe zasady i słownictwo"
2. ISO 9001: 2008 "Systemy zarządzania jakością – Wymagania" wymagania dotyczące systemu, które organizacja powinna spełniać, aby móc udowodnić możliwość dostarczania wyrobu zgodnego z wymaganiami klienta oraz mających zastosowanie przepisów, a także sformułowanie celów ukierunkowanych na osiągnięcie satysfakcji klienta
3. ISO 9004: 2000 "Systemy zarządzania jakością – Wytyczne doskonalenia" wytyczne doskonalenia działalności organizacji oraz zwiększania satysfakcji klienta i innych zainteresowanych stron, a także skuteczności i efektywności systemu
4. ISO 19011:2002 „Systemy zarządzania – Auditowanie Wytyczne auditowania systemu zarządzania jakością oraz zarządzania środowiskowego

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Cykl pracy Deminga PDCA

PDCA to zasada ciągłego doskonalenia, japońska nazwa KAIZEN.

jap. 改 - "kai" - zmiana,
"zen" - dobry

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Cykl pracy Deminga PDCA

Planuj (PLAN) – zaplanuj zadania do wykonania
Wykonaj (DO) – wykonaj zaplanowane zadania, zapewnij do tego zasoby
Sprawdź (CHECK) – czy realizacja zadań przebiega zgodnie z planem
Działaj (ACT) – jeżeli realizacja zadań nie przebiega zgodnie z planem dokonaj niezbędnych korekt

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ELEMENTY UŁATWIAJĄCE UTRZYMANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNEGO Z ISO 9001

1. Konsekwencja kierownictwa
2. Zmiana mentalności
3. Rozwiązanie problemów
4. Dobra komunikacja
5. Zaangażowanie pracowników
6. Zasady zarządzania jakością

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- ZASADA 1 - KLIENT W CENTRUM UWAGI
- ZASADA 2 - PRZYWÓDZTWO
- ZASADA 3 - ZAANGAŻOWANIE LUDZI
- ZASADA 4 - PODEJŚCIE PROCESOWE
- ZASADA 5 - SYSTEMOWE PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA
- ZASADA 6 - CIĄGŁE DOSKONALENIE
- ZASADA 7 - PROCES RECYTYWNY SPARTY NA PARTACH
- ZASADA 8 - WZAJEMNIE KORZYSTNA WSPÓLPRACA Z DOSTAWCĄ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

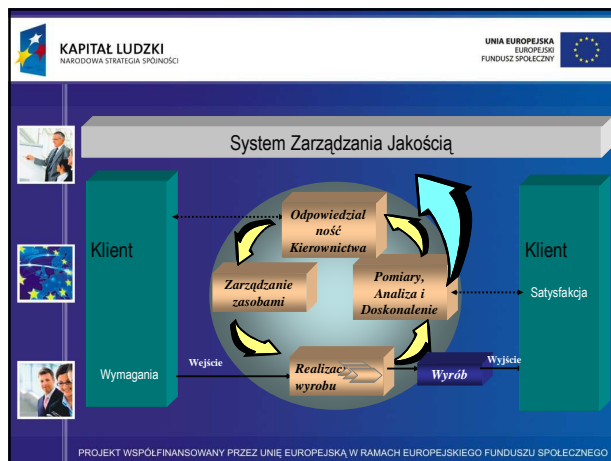
ZASADA 1 - KLIENT W CENTRUM UWAGI

Organizacje zależą od swoich klientów, powinny one zatem rozumieć ich aktualne i przyszłe potrzeby, spełniać ich wymagania a także dążyć do wyprzedzania oczekiwań klientów.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Zwiększenie dochodu i udziału w rynku osiągnięty poprzez elastyczne i szybkie reagowanie na oczekiwania klientów.
- Wzrost efektywności w wykorzystaniu zasobów.
- Poprawy zaufania klienta dzięki powtarzalnemu działaniu.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 2 - PRZYWÓDZTWO

Kierownictwo, szczególnie najwyższego szczebla ustala cele i kierunki dążeń organizacji. Powinno ono kreować i utrzymywać atmosferę w której ludzie mogą stać się w pełni włączeni w osiąganie celów organizacji.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Ludzie będą rozumieć cele organizacji.
- Pracownicy będą posiadali motywację.
- Ocenianie jest nakierowane na realizację działań w jednolity sposób.
- Konflikty pomiędzy poszczególnymi poziomami w organizacji zostaną zminimalizowane.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 3 - ZAANGAŻOWANIE LUDZI

Pracownicy są podstawą organizacji i ich pełne zaangażowanie umożliwia wykorzystanie ich zdolności dla korzyści organizacji.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Pracownicy organizacji są zmotywowani, oddani i zaangażowani.
- Innowacyjność i kreatywność pracowników.
- Wzrost odpowiedzialności za własne działania.
- Pracownicy chętniej uczestniczą w przyczynianiu się do ciągłego doskonalenia.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 4 - PODEJŚCIE PROCESOWE

Według najnowszych badań zamierzony rezultat jest osiągnięty sprawniej i efektywniej, kiedy działania i związane zasoby są zarządzane procesowo.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Niższe koszty.
- Większa konkurencyjność dzięki efektywnemu wykorzystaniu zasobów.
- Lepsze i dające się przewidzieć rezultaty.
- Uwidocznienie konieczności doskonalenia.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 5 - SYSTEMOWE PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA

Zarządzanie wzajemnie powiązanych procesami jako systemem, przyczynia się do zwiększenia efektywności i wydajności w organizacji.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Integracja procesów.
- Koncentrowanie się na kluczowych procesach.
- Zwiększa wiarygodność w oczach klientów.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 6 - CIĄGŁE DOSKONALENIE

Ciągłe doskonalenie całości kształtu działalności organizacji powinno być jej jednym z permanentnych celów.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Wzrost możliwości organizacyjnych.
- Doskonalenia działalności na wszystkich szczeblach.
- Relatywnie szybka reakcja na pojawiające się zmiany.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 7 - PROCES DECYZYJNY OPARTY NA FAKTACH

Skuteczne i efektywne decyzje są oparte na analizie danych i informacji. Nie można podjąć dobrej decyzji w oparciu o zmyślone dane.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Współudział w decydowaniu.
- Odpowiedzialność w tworzeniu zapisów
- Możliwość porównania decyzji poprzez odniesienie do zapisów.
- Wzrost zdolności do przeglądu, dyskusowania i zmiany opinii i decyzji.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZASADA 8 - WZAJEMNIE KORZYSTNA WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCĄ

Organizacja i jej dostawcy są współzależne i wzajemnie korzystna współpraca podnosi zdolności obydwu do tworzenia wartości.

NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- Wzrost zdolności do tworzenia wartości dla obu stron.
- Elastyczność i szybkość wspólnej reakcji na zmieniający się rynek lub potrzeby klienta i jego oczekiwania.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ISO 19011:2002 „Systemy zarządzania – Auditowanie”. Wytyczne auditowania systemu zarządzania jakością oraz zarządzania środowiskowego,
- Działania **korygujące / zapobiegawcze**,
- **Przeglądy** zarządzania,
- **Zaangażowanie** wszystkich pracowników.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Zintegrowany system zarządzania

ISO 14001
PN-N 18001
normy branżowe

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Dziękuję za uwagę
Andrzej Pacana

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO