



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# UTRZMYWANIE I DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNEGO Z ISO 9001



**Andrzej Pacana**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



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**



## Cykl pracy Deminga PDCA

PDCA to zasada ciągłego  
doskonalenia, japońska nazwa  
KAIZEN.



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





## 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





## ELEMENTY UŁATWIAJĄCE UTRZYMANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNEGO Z ISO 9001



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



# 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 DECYZYJNY OPARTY NA FAKTACH**

**ZASADA 8 - WZAJEMNIE KORZYSTNA WSPÓLPRACA Z DOSTAWCĄ**





## 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.



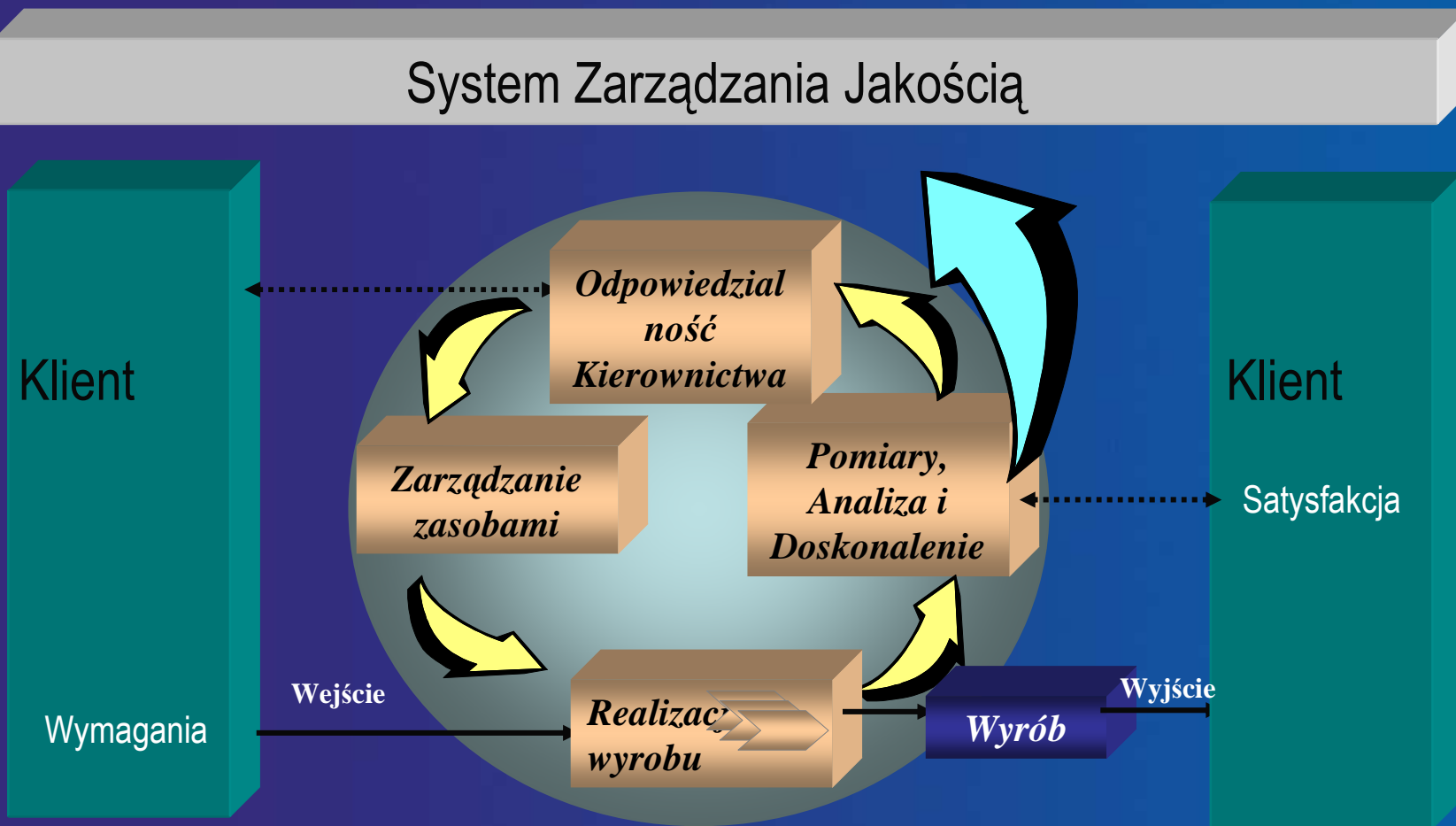
#### NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:

- 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.





## System Zarządzania Jakością







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





## 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.





## 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.





## ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### ZASADA 5 - SYSTEMOWE PODEJSCIE DO ZARZĄDZANIA



Zarządzanie wzajemnie powiązаныmi 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.





## ISO 9000 : 2005 ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ



### ZASADA 6 - CIĄGŁE DOSKONALENIE

Ciągłe doskonalenie całokształtu 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.





## 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 zmyślane dane.



#### **NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI:**

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





## 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.





- ISO 19011:2002 „Systemy zarządzania – **Auditowanie**. Wytyczne auditowania systemu zarządzania jakością oraz zarządzania środowiskowego,



- Działania **korygujące / zapobiegawcze**,

- **Przeglądy** zarządzania,

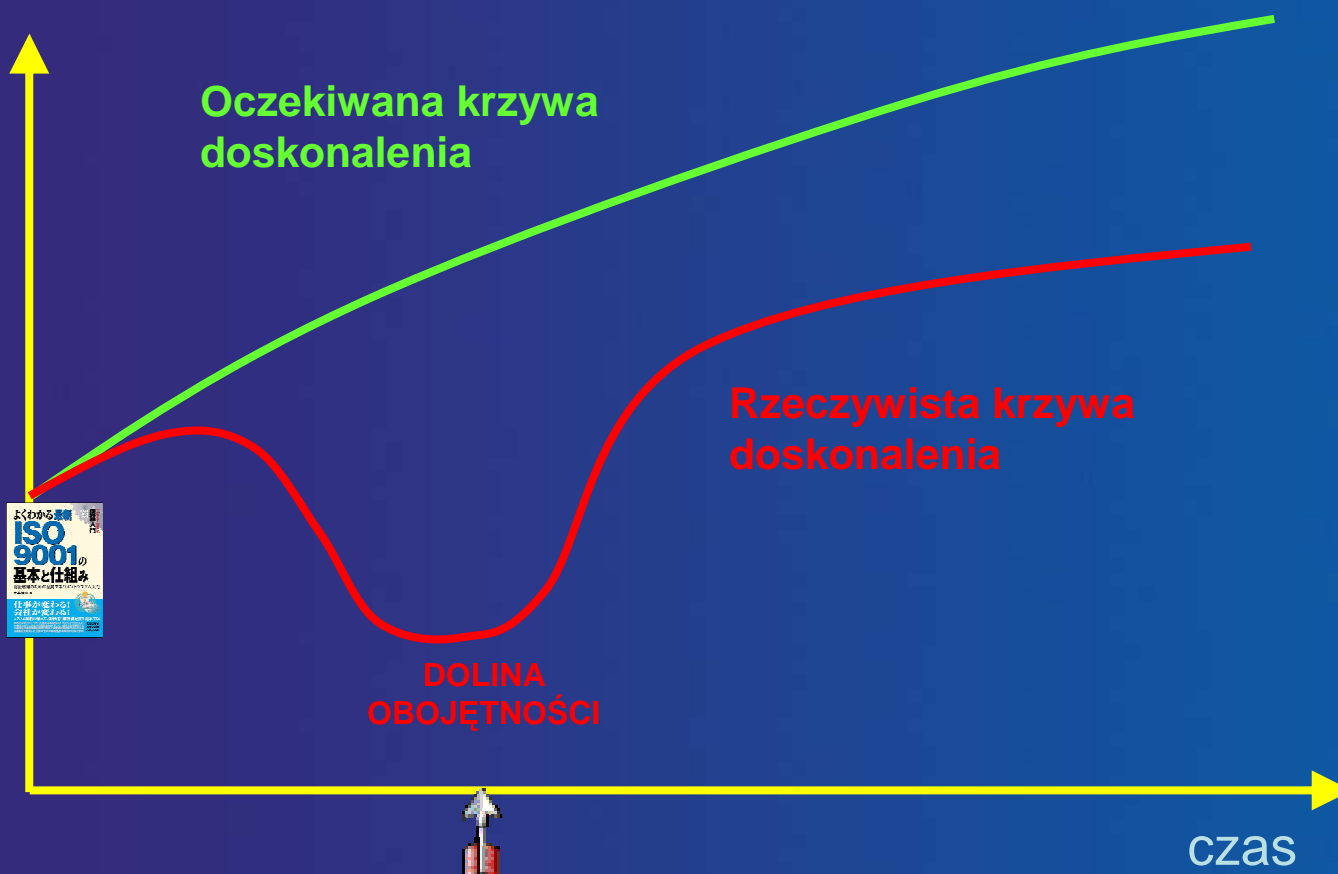


- **Zaangażowanie** wszystkich pracowników.





Poziom doskonałości organizacji





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



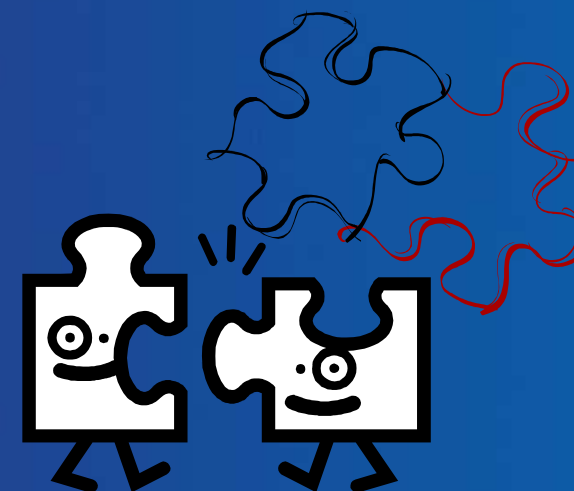
# Zintegrowany system zarządzania



ISO 14001

PN-N 18001

normy branżowe





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Dziękuję za uwagę*  
*Andrzej Pacana*