



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt:

**Wsparcie szkoleniowo – doradcze
dla firm i ich pracowników w zarządzaniu jakością
- szansą na wzrost konkurencyjności
przedsiębiorstw woj. mazowieckiego**



PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



DOBRE PRAKTYKI

- System zarządzania jakością w praktyce

Mariusz Hofman



Osiem zasad TQM – kompleksowego zarządzania jakością:



1. *Orientacja na klienta,*
2. *Przywództwo,*
3. *Zaangażowanie ludzi,*
4. *Podejście procesowe,*
5. *Podejście systemowe,*
6. *Ciągłe doskonalenie,*
7. *Podejmowanie decyzji na podstawie faktów,*
8. *Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami.*





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



Proces to sposób w jaki organizacja przekształca abstrakcyjny cel stawiania potrzeb klienta na pierwszym miejscu na działania praktyczne.



Bez wyodrębnionych i zarządzanych procesów przedsiębiorstwo popadnie w chaos wewnętrznych konfliktów.





- W jakim procesie bierzesz udział ?
- Czy potrafisz go opisać ?
- Jaki jest cel procesu w którym pracujesz ?
- W jaki sposób proces tworzy wartość dla klienta ?
- Za pomocą jakich kryteriów firma ocenia wyniki procesu, który realizujesz ?
- Jakie procesy są współzależne z procesem w którym bierzesz udział ?
- Czego Twój proces potrzebuje (czego dostarcza) od innych procesów ?
- Jakie wysiłki są obecnie podejmowane, aby doskonalić proces ?





- Skoncentruj się na tworzeniu procesów, które od początku do końca tworzą wartość dla klienta,
- Postaraj się, aby każdy rozumiał procesy i rolę jaką w nich odgrywa,
- Wyznaczaj osoby odpowiedzialne za nadzorowanie, ocenianie i doskonalenie procesów,
- Stwórz firmę przyjazną procesom opierając na nich struktury i funkcje,
- Rozwijaj kulturę pracy zespołowej i współodpowiedzialności,



- Myśl w kategoriach procesów, aby ulepszać swoją firmę,
- Niech procesy staną się stylem zawodowego życia pracowników.





✓ Mapowanie procesów polega na graficznym przedstawieniu funkcjonowania procesu lub zespołu procesów / operacji i ich wzajemnych powiązań.



✓ Do opisu poszczególnych elementów mapy procesu stosuje się odpowiednie symbole graficzne.





- Wykonawcy realizują proces, ale właściciel procesu reprezentuje go. Zadaniem właściciela procesu jest uzyskanie zasobów finansowych, których proces potrzebuje do funkcjonowania.



- M. Hammer stwierdza, że „właściciele procesu są oddaleni o lata świetlne od nadzorców i menadżerów średniego szczebla, których zastępują.”





AUDYT PROCESU



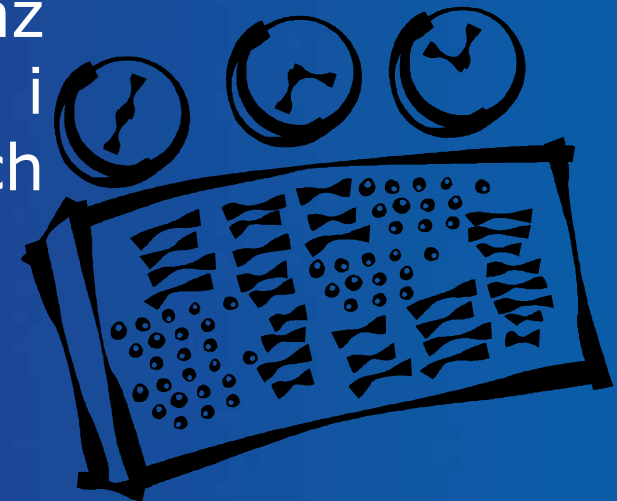
Ocena skuteczności, efektywności ekonomicznej oraz poziomu jakości operacji i działań realizowanych w ramach konkretnego procesu.



AUDYT SYSTEMU PROCESÓW



Ocena skuteczności i efektywności systemu procesów przedsiębiorstwa wraz z analizą zakłóceń występujących na styku poszczególnych procesów.





Model kosztów jakości A. Feigenbauma



- Koszty sterowania jakością (na które składają się koszty prewencji i koszty oceny. Są one traktowane jako nakłady inwestycyjne).



- Koszty błędów (na które składają się koszty błędów wewnętrznych i zewnętrznych, które dla przedsiębiorstwa są stratami).



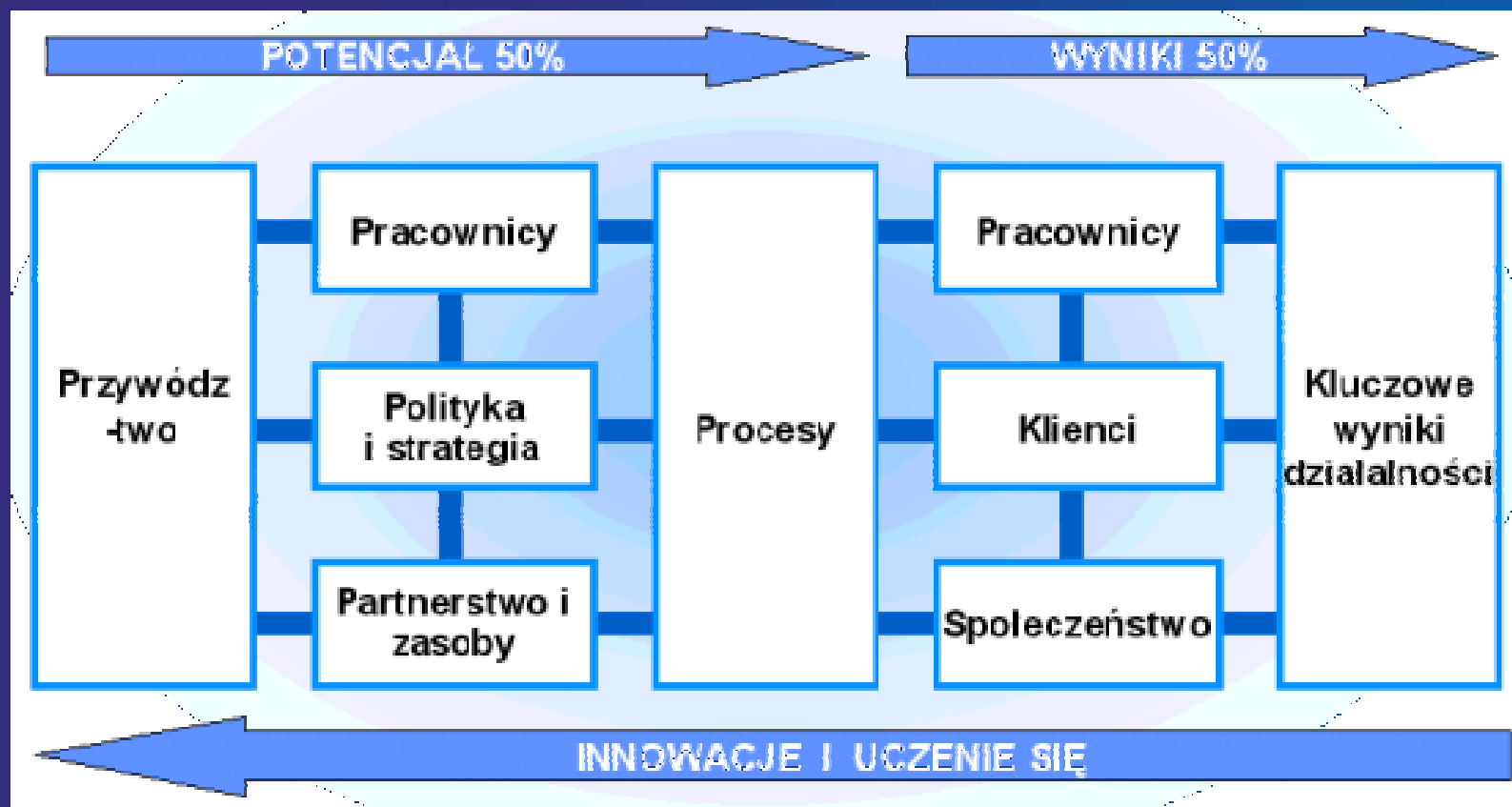


Konto ewidencyjne ujmuje koszty jakości w następujących aspektach:

1. Rodzaj kosztu jakości (prewencji, oceny, strat wewnętrznych, strat zewnętrznych),
2. Miejsca powstawania kosztu (dział cięcia, dział spawania, dział zarządzania jakością, dział kontroli jakości),
3. Nośnika kosztów (zlecenia produkcyjnego, grupy asortymentowej, konkretnego produktu),
4. Rodzaju kosztu (koszty zużycia materiałów, amortyzacja, koszty delegacji, koszty wynagrodzeń).









KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO