

System managementu jakosti

QMS

QMS – Quality management System

System managementu jakosti

- Skupina postojů, procesů a procedur potřebných pro plánování a provádění hlavní činnosti organizace
- Zaručuje maximální spokojenost zákazníka tím nejefektivnějším způsobem
- Projevuje se pozitivně i uvnitř organizace
- Vede k redukci nákladů a ke zvyšování produktivity

Důležité pojmy

- Kvalita – jakost
- Proces
- Procesní přístup
- Produkt
- Znaky jakosti
- Metodologie PDCA

Jakost

- Je stupeň splnění potřeb a očekávání, které jsou obecně předpokládány nebo závazné
- Je rozhodujícím faktorem stabilního ekonomického růstu podniků
- Je limitujícím faktorem trvale udržitelného rozvoje

Proces

- Organizace, aby efektivně fungovala, musí identifikovat a řídit mnoho vzájemně propojených činností
- Činnost, která využívá zdroje a je řízena za účelem přeměny vstupů na výstupy může být označována za proces
- Výstup z jednoho procesu často přímo tvoří vstup pro další proces

Procesní přístup

- Aplikace systému procesů v organizaci spolu s identifikací těchto procesů, jejich vzájemné působení a řízení
- Výhodou procesního přístupu je nepřetržité řízení vazeb mezi jednotlivými procesy v systému procesů, jakož i jejich kombinování a vzájemné působení

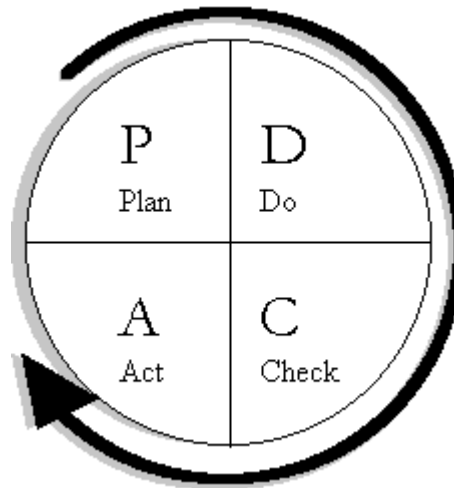
Produkt

- Veškeré výstupy z procesů
- Jsou to výrobky, služby, zpracované informace...

Znaky jakosti

- U každého produktu jsou identifikované znaky jakosti, které jsou pro druh produktu typické
- Kvantitativní – měřitelné: rozměr, výkon, složení výrobku...
- Kvalitativní – nelze číselně vyjádřit, často jsou však pro spokojenost zákazníka rozhodující: chuť, vůně, trvanlivost, způsob vystupování...

PDCA



PDCA

- Plánuj: Stanov cíle a procesy nezbytné k dosažení výsledků v souladu s požadavky zákazníka a politikou organizace
- Dělej: uplatňuj procesy
- Kontroluj: monitoruj a měř procesy a produkty ve vztahu k politice, cílům a požadavkům na produkt a podávej zprávy o výsledcích
- Jednej: prováděj opatření pro neustálé zlepšování výkonnosti procesu

Management kvality

Základní normy systému managementu kvality:

ISO 9001:2009 Systémy managementu kvality -
Požadavky

ISO 9004: 2010 Řízení udržitelného úspěchu
organizace – Přístup

ISO 9000: 2006 Systémy managementu kvality –
Základní principy a slovník

Další systémy

- ISO 14001 – Systémy enviromentálního managementu
- OHSAS 18001 - Management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- ISO 13485 – Zdravotnické potřeby
- ISO/TS 16949 – Automobilový průmysl
- HACCP – Management kritických bodů ve výrobě potravin

- ISO 22000 – Management bezpečnosti potravin
- ISO 3834-2 – management svařování
- SA 8000 – Společenská odpovědnost
- Atestace dodavatelů řetězců dle kodexu BSCI
- SUCO – Odborná certifikace v odpadovém hospodářství
- FE – Friendly employer

Strategie Národní politiky kvality

- Má vizi spoluvytvářet v České republice prostředí, ve kterém je kvalita trvalou součástí všech oblastí života společnosti i jednotlivých občanů
- Jejím základním cílem je růst kvality života v České republice

Charta kvality ČR

- navazuje na Evropskou chartu kvality
- v globální světové ekonomice je kvalita určujícím faktorem úspěšnosti podnikání
- je měřítkem jeho efektivnosti a rozhoduje nejen o konkurenceschopnosti firem, ale i o postavení národních ekonomik ve světě a úrovni života jejich občanů

Podpisem se zavazujeme:

- Všeobecně podporovat přístup ke kvalitě v soukromém i veřejném sektoru
- Přístup ke kvalitě je formulovaný v přijaté strategii Národní politiky kvality
- Rozvíjet výchovu ke kvalitě na všech úrovních vzdělávání od základního po nejvyšší
- Podporovat výchovu k etice a morálce v rodině i ve společnosti
- Rozvíjet současně chápání metod a nástrojů kvality a zpřístupňovat je každému

- Aktivně rozšiřovat zkušenosti a nejlepší praxi z oblasti kvality a inovací
- Podporovat a šířit dobré jméno „České kvality“ ve světě
- Usilovat každodenně o dosažení nového pokroku v kvalitě a inovacích
- Angažovat se pro dosahování vysoké kvality a inovací ve všem, co člověk vytváří a naplňovat cíle Národní politiky kvality vyhlášené Radou kvality České republiky,

Strategie

Národní politiky kvality

- **v České republice na období let 2011 až 2015**
- Odborné sekce Rady kvality
- Charta kvality ČR
- Program Česká kvalita
- Národní cena kvality ČR
- Národní cena ČR za společenskou odpovědnost organizací
- Informace o péči o kvalitu ve světě

Zásady Programu Česká kvalita

Program

- Česká kvalita je program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb v České republice.
- Program byl přijat usnesením vlády číslo 685 ze dne 26. června 2002.
- Je otevřený bez omezení pro výrobce a poskytovatele služeb
- Je výhodný zvláště pro malé a střední podniky

Přínos spotřebiteli

- Informaci při nákupu, doklad o kvalitě zboží a služeb
- Možnost snadné orientace při nákupu
- Garance kvality nakupovaného zboží
- Snadné řešení reklamací
- Možnost aktivního zapojení do hodnocení kvality zboží a služeb (ankety, dotazníky)

Umožňuje výrobcí

- Dokladovat svoji péči o kvalitu
- Lépe prezentovat svoji firmu na veřejnosti
- Realizovat propagaci výrobků a služeb s minimálními náklady
- Propagovat svoje výrobky a služby v zahraničí
- Vstupovat s výhodou do veřejných zakázek
- Navazovat snadnější kontakt se spotřebiteli

Cíle Programu CzQ

- Zavést jednotný systém důvěryhodných značek kvality
- Podpořit domácí výrobce, kteří dbají na kvalitu své produkce
- Zlepšit image českých firem, zvláště v zahraničí
- Zlepšit informovanost spotřebitelů o nabídce kvalitních výrobků a služeb

Zásady Programu CzQ

- Kvalitu výrobků nebo služby ověřuje třetí nezávislá strana
- Výrobek nebo služba označené značkou musí splňovat všechna zákonná ustanovení a předpisy
- Správce značky (organizace, která značku uděluje) je povinen vyhodnocovat spokojenost zákazníků, uživatelů a spotřebitelů s výrobkem nebo službou

Zásady Programu CzQ

- Správce značky je povinen prověřovat schopnost výrobce dlouhodobě dodržovat kvalitu produkce
- Při stanovování požadavků na kvalitu výrobků a služeb spolupracuje správce značky s odborníky v dané oblasti

Řídící výbor CzQ

- 21 členů
- zastupují nejrůznější vládní, nevládní i spotřebitelské organizace

Program česká kvalita