

System managementu jakosti 2

Měření, analýza, zlepšování

- Prokázání shody produktu
- Zajištění shody managementu jakosti
- Neustálé zlepšování efektivního systému managementu jakosti
- Je nutné určit aplikovatelné metody, včetně statistických a rozsah jejich použití

Monitorování a měření

- Spokojenost zákazníka
- Interní audit
- Monitorování a měření procesů
- Monitorování a měření produktu

Spokojenost zákazníka

- Monitorovat informace týkající se vnímání zákazníka, zda organizace splnila jeho požadavky.

Interní audit

- **Program auditu** – podle složitosti a důležitosti procesů, podle výsledků předchozího auditu
- **Kritéria auditu**
- **Předmět auditu**
- **Četnost a metody auditu**

Zajistit objektivitu a nestrannost auditu. Auditori nesmějí provádět audit své vlastní práce.

Zajištění interního auditu

Management odpovědný za auditovanou část musí zajistit:

- Provedení opatření k odstranění neshod a jejich příčin
- Ověřit provedená opatření
- Vyhodnotit
- Předložit zprávu o výsledcích ověřování

Monitorování a měření procesů

- Aplikovat vhodné metody
- Prokázat **schopnost procesů dosahovat** plánovaných výsledků
- **Není – li výsledků dosaženo –opatření k nápravě**

Monitorování a měření produktu

- **Znaky** produktu
- V příslušných etapách procesu realizace produktu
- Udržovat **důkazy o shodě** s přijímacími kritérii
- Uvolnění produktu a dodání služby **nesmí** pokračovat, dokud nejsou uspokojivě ukončeny plánované činnosti

Řízení neshodného produktu

- Produkt, který není ve shodě s požadavky na produkt – identifikován a řízen
- Nástroje **řízení** a související **odpovědnosti** a **pravomoci** pro zacházení s neshodným produktem musí být **popsány v dokumentovaném postupu**

Možnosti nakládání s neshodným produktem

- Přijetí opatření k odstranění zjištěné neshody
- Schválení jeho používání, uvolnění nebo přijetí s výjimkou udělenou příslušným orgánem či zákazníkem
- Přijetí opatření k zamezení jeho původně zamýšlených použití nebo aplikací

Další požadavky při neshodném produktu

- Udržovat záznamy o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních, včetně výjimek
- Produkt po opravě – opakované ověřování pro prokázání shody s požadavky
- Zjištění neshody až po dodání nebo zahájení používání – opatření odpovídající důsledkům neshody nebo potencionálním důsledkům neshody

Analýza údajů

- Shromažďovat údaje pro prokázání vhodnosti a efektivnosti systému a pro hledání zlepšování
- Poskytnout informace o
 - spokojenosti zákazníka
 - shodě s požadavky na produkt
 - znacích a trendech procesů a produktů
 - dodavatelích

Neustálé zlepšování

- **Organizace musí neustále zlepšovat efektivnost systému managementu jakosti, a to využíváním politiky jakosti, cílů jakosti, analýzy údajů, opatření k nápravě, preventivních opatření a přezkoumání managementu**

Opatření k nápravě

- Zabránit opakovanému výskytu neshod
- Dokumentovaný postup:
 - přezkoumání neshod
 - určení příčin neshod
 - Vyhodnocení potřeby opatření
 - určení a uplatnění potřebných opatření
 - záznamy výsledků provedených opatření
 - přezkoumání provedeného opatření

Preventivní opatření

- K odstranění příčin **potencionálních** neshod
- Dokumentovaný postup:
 - určení potencionálních neshod a jejich příčin
 - vyhodnocení potřeby opatření k zabránění výskytu neshody
 - určení a uplatnění opatření
 - záznamy výsledků provedených opatření
 - přezkoumání provedeného opatření

Management jakosti ve službách

- Hlavní oblasti managementu jakosti shodné s výrobní sférou
- Specifika
 - vysoké vnímání rizik ze strany zákazníka
 - obtížnější měřitelnost znaků procesů
 - roste role lidského faktoru

Růst významu managementu jakosti služeb

- Ve vyspělých zemích roste podíl služeb na tvorbě domácího produktu
- Sféra služeb zaměstnává stále více lidí, často absorbuje síly uvolněné při restrukturalizaci výrobních podniků
- Velká konkurence
- Management jakosti náročnější