

# **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

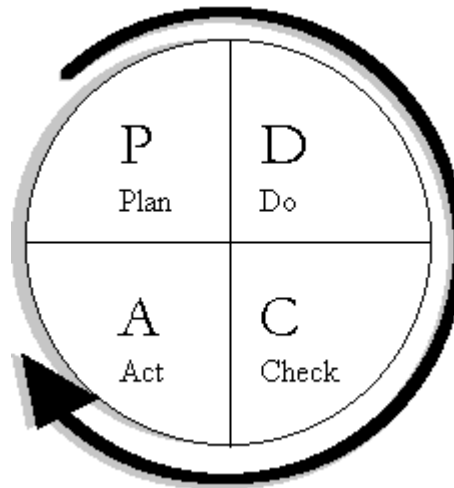
- Veškeré výstupy z procesů
- Jsou to výrobky, služby, zpracované informace...

# 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

- Ratifikována v roce 2010
- Navazuje na Evropskou chartu kvality