



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc,
tř. 17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: III/2Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 11

Název: Norma ČSN EN ISO 9000

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: norma ISO 9000, zásady managementu

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák se orientuje v normách řady ISO 9000

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 12.10. 2012

Norma ČSN EN ISO 9000

Motto: Jakýkoliv certifikovaný systém, je-li pojmán jako izolovaný, nikdy nevede ani k vysoké produktivitě, ani ke konkurenceschopnosti.

Norma ČSN EN ISO 9000:2006 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník definuje obecné zásady a principy managementu kvality, přístup k jeho hodnocení a zlepšování. Tyto základy vytvářejí společný základ souvisejících norem. Současně definuje pojmy používané v systémech managementu kvality.

Úspěšné vedení a fungování organizace vyžaduje, aby byla vedena a řízena systematickým a transparentním způsobem.

V normě je identifikováno **8 zásad**, jejichž používání vede ke zlepšování a tedy ke zvyšování výkonnosti organizace. Pokud organizace zásady důsledně nepoužívá, ztrácí celý systém na účinnosti. Při absenci poctivého přístupu k plnění požadavků se normy stávají přítěží.

8 zásad managementu kvality

a) Zaměření na zákazníka

Organizace jsou závislé na svých zákaznících, proto musí rozumět jejich potřebám, požadavkům a předvídat jejich očekávání. Musí zjišťovat a měřit spokojenost zákazníků, výsledky analyzovat.

b) Vedení a řízení lidí

Chování vedoucích pracovníků musí být v souladu s hodnotami, politikou a strategií organizace. Lídři (vedoucí týmů) mají vytvářet takové pracovní prostředí, v němž se pracovníci mohou plně zapojit při dosahování cílů organizace.

c) Zapojení lidí

Základním kapitálem každé organizace jsou její pracovníci. Pouze jejich plné zapojení a podpora umožňuje organizaci zcela využít jejich schopnosti.

d) Procesní přístup

Požadovaného výsledku se dosáhne mnohem účinněji, jsou-li činnosti a zdroje řízeny jako proces. Procesy mají vlastníka s pravomocemi a odpovědností, musí být popsány a řízeny.

e) Systémový přístup

Procesy je potřeba identifikovat a porozumět jejich vzájemným vazbám. Řízení procesů a návazností na další procesy umožňuje zvyšovat efektivnost organizace.

f) Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování organizace má být jejím trvalým cílem.

g) Přístup k rozhodování zakládající se na faktech

Rozhodnutí založená na analýze údajů a informací vedou k efektivitě. Intuitivní rozhodování je zatíženo větší chybovostí.

h) Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy

Vzájemně prospěšný vztah organizace a dodavatele zvyšuje schopnost vytvářet hodnotu, neboť organizace a dodavatel jsou na sobě závislí a vzájemná spolupráce usnadňuje společné dosažení cíle.

Kontrolní otázky:

1. Vyjmenujte základní zásady managementu kvality.

Řešení:

1. Vyjmenujte základní zásady managementu kvality.

- Zaměření na zákazníka
- Vedení a řízení lidí
- Zapojení lidí
- Procesní přístup
- Systémový přístup
- Neustálé zlepšování
- Přístup k rozhodování zakládající se na faktech
- Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy

Odkazy:

1. ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) *Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník*. Praha: ČNI 2006