



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: 15**

Název: Norma ČSN EN ISO 9001, odpovědnost managementu

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: odpovědnost managementu, management zdrojů

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák zná odpovědnosti managementu za procesy stanovené normou ISO 9001

## ***Metodický list/anotace***

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 9.11. 2012

# ČSN EN ISO 9001 Odpovědnost managementu

Odpovědnost managementu vymezuje kapitola 5 normy ISO 9001. Uvádí hlavní oblasti a procesy, za které nese přímou odpovědnost vrcholové vedení organizace.

Vrcholové vedení musí poskytovat důkazy o své angažovanosti a aktivitě při neustálém zvyšování efektivnosti prostřednictvím:

- a) Komunikace v organizaci o tom, jak je důležité plnit požadavky zákazníka, stejně jako požadavky zákonů a předpisů
- b) Stanovování politiky kvality
- c) Zajišťování, že jsou stanoveny cíle kvality
- d) Přezkoumávání systému managementu a
- e) Zajišťování dostupnosti zdrojů

Aby zaměstnanci i další zainteresované strany věděly, že se vrcholové vedení organizace do rozvoje systémů managementu jakosti aktivně zapojilo a je si vědomo své role při plnění požadavků zákazníků a legislativy, vyhláší oficiální deklaraci, ve které se přihlašuje k principům managementu kvality. Toto vyhlášení je prezentováno jako politika kvality a musí obsahovat závazky vedení k trvalému zlepšování systému managementu kvality i k trvalé schopnosti uspokojovat požadavky zákazníků. Tyto závazky musí mít oficiální status, to znamená, že musí být podepsány a vyhlášeny. Plnění těchto závazků se průběžně přezkoumává zejména interními i externími audity a sebehodnocením.

Politika kvality je oficiálním vyjádřením celkových záměrů, které hodlá organizace realizovat v oblasti kvality. Měla by vhodně navazovat na misi, vizi a strategii firmy a vedení by zde mělo deklarovat např. význam kvality pro existenci firmy, povinnost uspokojovat požadavky zákazníků, význam rozvoje lidských zdrojů a znalostí zaměstnanců pro kvalitu produktů, základnu vztahů s dodavateli, formy motivace ke

zlepšování apod. Politika kvality musí mít charakter řízeného dokumentu a musí s ní být vhodně seznámeni všichni zaměstnanci. Politiku kvality musí podepsat minimálně ředitel firmy, případně další členové vrcholového managementu nebo majitel.

Vrcholové vedení musí zajistit stanovení měřitelných cílů kvality pro příslušné organizační jednotky. Cíle kvality jsou konkrétní a kvantifikovatelné charakteristiky produktů a procesů, které mají být při naplňování politiky kvality organizace dosaženy k určeným termínům v budoucnosti. Cíle kvality mohou reflektovat i ekonomické cíle (např. zvýšení podílu na trhu), zavádění nových produktů apod. Také cíle kvality organizace musí být se zaměstnanci komunikovány a oficiálně podepsány ředitelem. Cíle kvality musí být definovány na všechny relevantní organizační jednotky, tzn. na všechny vhodné úrovně řízení a útvarů.

Vrcholové vedení musí zajistit, aby:

- a) Plánování QMS bylo prováděno
- b) Byla neustále udržována integrita QMS a to i průběhu plánování a implementace změn tohoto systému

### **Management zdrojů**

Jeden ze základních předpokladů úspěšného rozvoje firmy je péče o zdroje a jejich zajištění v potřebném rozsahu. Požadavky jsou stanoveny v kapitole 6 normy ISO 9001.

#### **a) Lidské zdroje**

Norma neřeší organizační strukturu, počet pracovníků apod., stanovuje povinnost mít pracovníky s potřebným vzděláním, výcvikem, zkušenostmi, podle potřeby musí zajišťovat vhodná školení. O dosažené kompetenci musí organizace udržovat záznamy. Během výkonu zaměstnání organizace musí podle okolností poskytovat možnost udržovat a zvyšovat odbornou způsobilost.

#### **b) Infrastruktura**

Infrastruktura zahrnuje:

- budovy, pracovní prostory a související technické vybavení
- zařízení pro proces (hardware i software)
- podpůrné služby (přeprava, komunikační a informační systémy)

Způsobnost infrastruktury ovlivňuje zejména:

- dosavadní úroveň (zastaralost)
- míra využívání
- vhodnost použití
- obsluha
- péče a údržba

### **c) Pracovní prostředí**

Pracovní prostředí se vztahuje k podmínkám, za kterých je práce vykonávána. Jeho vliv na kvalitu produkce je významný, proto je nutné se mu věnovat. Jedná se zejména o tyto oblasti:

- pořádek a čistota na pracovišti
- ergonomie
- bezpečnost
- příjemné pracovní podmínky a prostředí (světlo, hluk, teplota, čistý vzduch)
- odstranění jednotvárnosti

### **d) Finanční zdroje**

Finanční zdroje nejsou v normě ISO 9001 řešeny, avšak pro zajištění ostatních zdrojů je musí management společnosti vytvořit.

**Kontrolní otázky:**

1. O čem musí vrcholové vedení poskytovat důkazy?
2. Jaké potřebné zdroje musí management společnosti identifikovat?

## **Řešení:**

1. O čem musí vrcholové vedení poskytovat důkazy?
  - o komunikaci v organizaci, o důležitosti plnění požadavků zákazníka, zákonů a předpisů
  - o stanovování politiky kvality
  - o stanovení cílů kvality
  - o přezkoumávání systému managementu
  - o zajišťování dostupnosti zdrojů
  
2. Jaké potřebné zdroje musí management společnosti identifikovat?
  - lidské zdroje
  - infrastruktura
  - pracovní prostředí
  - finanční zdroje



## Odkazy:

1. ČSN EN ISO 9001:2010 (01 0312) *Systemy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ 2010