



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: 2

Číslo materiálu v sadě: 2

**Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním
rozpočtem ČR**



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název: Systémy QMS a zlepšování

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: Neustálé zlepšování

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák zná požadavky na neustálé zlepšování.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 3. 1. 2013

Systemy QMS a zlepšování

Zlepšování kvality představuje část managementu kvality zaměřenou na zvyšování schopnosti plnit požadavky na kvalitu. Tyto aktivity by v každé organizaci měly probíhat neustále. Neustálé zlepšování je jedním ze základních principů komplexního managementu jakosti (TQM) a je rovněž jednou z důležitých zásad, ze kterých vycházejí požadavky na systémy managementu jakosti podle norem souboru ISO 9000:2000.

System managementu kvality (QMS) a zlepšování podle souboru norem ISO 9000

Podle všeobecných požadavků na systém managementu kvality podle norem souboru ISO9000 musí organizace vytvořit, dokumentovat, uplatňovat a udržovat systém managementu kvality a neustále zlepšovat jeho efektivnost v souladu s požadavky normy.

K zajištění těchto požadavků organizace musí:

- identifikovat procesy potřebné pro systém managementu jakosti a jejich aplikací celé organizaci,
- určovat posloupnost a vzájemné působení těchto procesů,
- určovat kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů,
- zajišťovat dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování,
- monitorovat, měřit a analyzovat tyto procesy,
- uplatňovat opatření nezbytná k dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.

Neustálé zlepšování vyžaduje podporu vrcholového vedení. Vrcholové vedení musí poskytnout důkazy o své osobní angažovanosti a aktivitě při rozvíjení a uplatňování systému managementu kvality a neustálém zlepšování jeho efektivnosti.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

V aktivitách zlepšování by organizace měla uplatňovat proces pro neustálé zlepšování. Tento proces by měl zahrnovat následující kroky:

- **Důvod pro zlepšování** - Má se identifikovat problém procesu a oblast pro zvolené zlepšování s uvedením důvodu.
- **Současná situace** - Má se hodnotit efektivnost a účinnost existujícího procesu. Mají se shromáždit a analyzovat údaje, aby se zjistilo, jaké typy problému se vyskytují nejčastěji. Má se vybrat problém a má se stanovit cíl zlepšování.
- **Analýza** - Mají se identifikovat a ověřit kořenové (základní) příčiny problému.
- **Identifikování možných řešení** - Mají se prozkoumat alternativní řešení. Má se vybrat a uplatnit nejlepší řešení, tj. to řešení, které odstraní kořenové příčiny problému a zabrání jejich opakovanému výskytu.
- **Vyhodnocení efektů** - Má se potvrdit, zda problém a jeho kořenové příčiny jsou odstraněny, nebo zda se jeho působení snížilo, zda řešení funguje a byly splněny cíle zlepšování.
- **Uplatňování a standardizace nového řešení** - Starý proces se má nahradit zlepšeným procesem, čímž se předejde opakovanému výskytu problému a jeho kořenových příčin.
- **Hodnocení efektivnosti a účinnosti procesu s ukončeným opatřením ke zlepšení** - Má se vyhodnotit efektivnost a účinnost projektu zlepšování a má se uvažovat o využití tohoto řešení jinde v organizaci.

Proces pro zlepšování se má v případě zbývajících problémů opakovat a při tom se mají rozvíjet cíle a řešení pro další zlepšování procesu.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Kontrolní otázky:

1. Jaká je úloha vrcholového vedení při neustálém zlepšování?
2. Jaké kroky by měl zahrnovat postup neustálého zlepšování?



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Řešení:

1. Jaká je úloha vrcholového vedení při neustálém zlepšování?

Neustálé zlepšování vyžaduje podporu vrcholového vedení. Vrcholové vedení musí poskytnout důkazy o své osobní angažovanosti a aktivitě při rozvíjení a uplatňování systému managementu kvality a neustálém zlepšování jeho efektivnosti.

2. Jaké kroky by měl zahrnovat postup neustálého zlepšování?

- Důvod pro zlepšování
- Současná situace
- Analýza
- Identifikování možných řešení
- Vyhodnocení efektů
- Uplatňování a standardizace nového řešení
- Hodnocení efektivnosti a účinnosti procesu s ukončeným opatřením ke zlepšení



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Odkazy:

1. NENADÁL, J. a kol. *Moderní management jakosti – Principy, postupy a metody*. Praha: ManagemetPress, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.
2. PLURA, J. *Plánování a neustálé zlepšování jakosti*. 1. vyd. Praha: ComputerPress, 2001. 244 s. ISBN 80-7226-543-1
3. <http://www.vlastnicesta.cz/metody/metody-kvalita-system-kvality-iso/pdca-cyklus/>