

Czas na zmiany...
DROGA DO JAKOŚCI I ZYSKÓW
czyli:
SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
wg normy
ISO 9001-2008

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ JAKO
NARZĘDZIE DOSKONAŁENIA PRZEDSIĘBIORSTWA

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

SYSTEM ZARZĄDZANIA

Zbiór funkcji lub czynności (procesów) w organizacji, które współdziałają na rzecz osiągnięcia celów tej organizacji.

Edwards. W Deming

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Podjęcie procesowe

Norma proponuje zastosowanie modelu podejścia procesowego, co wymaga zidentyfikowania procesów realizowanych przez organizację oraz wdrożenia zarządzania procesami

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Podjęcie procesowe

Wpływy (Zaobryt)

- Osoby
- Materiały
- Metody
- Środowisko
- Wyniki
- Wyniki

Wyjście (Wyrób/Usługa)

Proces

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Sterowanie procesem - CELE

WYPOSAŻENIE

MATERIAŁY

METODY

ŚRODOWISKO

PROCES

WYRÓB USŁUGA

KWANT

ANALIZA informacja zwrotna

Wskaźniki

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Klienci kupują produkty...

- ...które potrzebują
- ...kiedy ich potrzebują
- ...tak dużo jak ich potrzebują

Producent musi wyprodukować i dostarczyć produkty...

- ...które są wymagane
- ...kiedy są wymagane
- ...tyle ile jest wymagane

Just In Time

a więc:

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Ukierunkowanie „na Procesy klienta”

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ZASADY DOSKONALENIA

- Bądź gotów porzucić konwencjonalny sposób myślenia, kwestionuj różne rzeczy, miej odwagę do wprowadzania zmian
- Postaw sobie pytanie, jak coś może zostać zrobione, a nie, dlaczego to właśnie u Ciebie nie funkcjonuje
- Rozwiązuj problemy w grupie
- Wydatki na doskonalenie możliwie jak najmniej pieniędzy, polepszanie małymi krokami
- Rozwiązanie w 80% jest lepsze niż rozwiązanie w 100%, które nie zostaje wdrożone
- Doskonalenie nigdy się nie kończy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ZASADY 5 S

1. SELEKCJA
2. SYSTEMATYKA
3. SPRZĄTANIE
4. STANDARYZACJA
5. SAMODOSKONALENIE

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

1. SELEKCJA - Oddziel i sortuj

Oddzielić to co będzie wykorzystywane od tego co niepotrzebne

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2. SYSTEMATYKA - Przyporządkuj miejsce wszystkim przedmiotom tak, by były gotowe do użycia gdy zajdzie potrzeba

Ułożenie potrzebnych rzeczy we właściwym miejscu

Co? Ile? Gdzie? Po co?

Przeźren na bieżące potrzeby

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

3. SPRZĄTANIE - Posprzątaj miejsce pracy, urządzenia i usuń defekty

Każdy pracownik czyści swoje Stanowisko i/lub maszyny i urządzenia samodzielnie.
Korzyść:
Usterki w mechanizmach od razu wykryte

Sprzątanie jest sprawdzaniem

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

4. STANDARYZACJA – Standaryzacja i Identyfikacja

Standaryzacja poprzez zaangażowanie pracowników i wykorzystanie ich doświadczenia

- Instrukcje pracy
- Procedury
- Wyświetlacze
- Wskaźniki
- Oznaczenia
- Opisy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

5. SAMODOSKONALENIE-samodyscyplina i szkolenie

Dyscyplina dotyczy wszystkich
TO CO ROBISZ, RÓB DOBRZE

DZIAŁANIA 5S TO MY

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ISTOTA JAKOŚCI

JAKOŚĆ TO TO
CO MOŻNA POPRWIĆ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- Orientacja na klienta
- Przywództwo
- Zaangażowanie ludzi
- Podejście procesowe
- Podejście systemowe
- Ciągłe doskonalenie
- Podejmowanie decyzji na podstawie faktów
- Wzajemne korzystne powiązania z dostawcami

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

CO DAJE SYSTEM SZJ PRZEDSIĘBIORSTWU

Korzyści wewnętrzne;

- Usprawnienie zarządzania
- Umożliwienie racjonalizacji i Utrzymanie stabilności organizacji
- Budowanie zaufania wewnętrznego do własnego systemu
- Porządkowanie wewnętrznej struktury, kompetencji, odpowiedzialności i uprawnień, zmniejszenie liczby auditów,
- umożliwienie optymalizacji kosztów Jakości oraz umożliwienie ciągłego doskonalenia.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

CO DAJE SYSTEM SZJ PRZEDSIĘBIORSTWU

Korzyści rynkowe z wdrożenia SZJ:

- Kreowanie zaufania klientów
- Podnoszenie wartości organizacji w opinii klientów
- Ułatwianie kontaktów handlowych, umocnienie pozycji konkurencyjnej
- Względy marketingowe
- Ułatwienie zdobywania nowych klientów
- **Każda firma ma system gotowy w 50 - 60%, trzeba tylko go uporządkować zgodnie z wymaganiami norm ISO 9000:2008**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Metody statystyczne

Wybór i praktyczne stosowanie tych metod powinno być przedmiotem analiz, uwzględniających specyfikę firmy i odnosić się do problemów, jakie w codziennych działaniach rozwiązują pracownicy.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Metody statystyczne

A są to problemy:

- ORGANIZACYJNE
- EKONOMICZNE
- PERSONALNE
- TECHNICZNE
- MATERIAŁOWE

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Metody statystyczne

Zarządzanie przez jakość, wspomagane metodami statystycznymi, dostarcza faktów i tym samym wymusza dobre zwyczaje gospodarowania.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Metody statystyczne

Dotychczasowa praktyka pokazuje, iż firmy, stosujące metody statystyczne wykorzystują je najczęściej do analiz przyczyn braków i niezgodności, analiz sprzedaży, planowania jakości, nadzorowania procesu, itp. przy czym podczas wdrażania i w początkowym okresie funkcjonowania systemu jakości firmy wprowadzają zazwyczaj prostsze narzędzia doskonalenia jakości

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Ciągłe Doskonalenie

Standard to najlepszy i najprostszy sposób osiągnięcia i zagwarantowania określonego poziomu jakości.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Badanie satysfakcji klienta

```

    graph LR
      A[Określenie wymagań klienta] --> B[Zaprojektowanie i rozwinięcie kwestionariusza]
      B --> C[Użycie kwestionariusza]
      C --> D[Analiza danych]
  
```

<p>Ustalenie czego klient potrzebuje i w jaki sposób postrzega nasz wyrób</p>	<p>Zaprojektowanie kwestionariusza obejmującego wszystkie ważne dla klienta aspekty</p>	<p>Użycie kwestionariusza - przeprowadzenie badań</p>	<p>Wyciągnięcie wniosków z uzyskanych danych</p>
---	---	---	--

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

KONIEC

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO