

Studia podyplomowe
Zarządzanie w Przemysle Naftowym i Gazowniczym

Jakość wczoraj i dziś

Jan Sas

Kraków, 2016

Zakres tematyczny

1. *Jakość dawniej*
2. *Podstawowe definicje i odbiorcy jakości*
3. *Ewolucja w podejściu do jakości*
4. *SZJ wg normy PN-EN ISO 9001:2009*
5. *Zintegrowany system zarządzania*
6. *Dyrektywy nowego podejścia i oznaczenie CE*
7. *TQM*

JAKOŚĆ DAWNIEJ

- * **Jakość w czasach starożytnych - Egipt, Persja, Izrael, Chiny:** *Kodeks Hammurabiego, Stary testament, zapisy w „Kronikach etykiety” z okresu dynastii Zhou i in.*

- * **Chiny - dynastia Zhou (1500-1000 p.n.e.):** *„Kroniki etykiety”:*
 - *narzędzia i produkty poniżej standardów - niedopuszczone do sprzedaży,*
 - *nadzór rzemieślników przez departamenty (cesarskie) ds.:*
 - *wytwarzania , składowania i dystrybucji surowców,*
 - *produkcji i wytwarzania,*
 - *składowania i dystrybucji gotowych wyrobów,*
 - *tworzenia i egzekwowania standardów,*
 - *kontroli i nadzoru.*

Znaczenie „jakości” - uwagi P. DRUCKERA

Każde przedsiębiorstwo ma tylko dwa problemy:

klientów i konkurentów

W przyszłości będą tylko dwa typy przedsiębiorstw – te, które wprowadzą jakość totalną i te, które wypadną z biznesu.

Nie musicie tego robić – przetrwanie nie jest obowiązkowe.

DEFINICJE JAKOŚCI

- wg EOQC: *jakość to stopień zaspokojenia potrzeb klienta.
Dla wyrobów przemysłowych jakość jest połączeniem jakości projektu i jakości wykonania*
- wg Crosby'ego: *jakość to zgodność z wymaganiami*

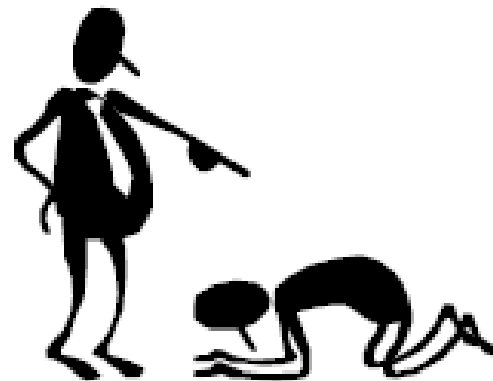
wg PN-ISO 9000: *jakość to stopień, w jakim zespół inherentnych (nieodłącznych) cech spełnia wymagania*

Jakość, np.: niska, dobra, doskonała

„ODBIORCY JAKOŚCI”

- **klienci (!!!)** (możliwość pozyskania i utrzymania klienta, świetny produkt za dobrą cenę)

Kto decyduje o jakości?



O jakości zawsze decyduje Klient.

...i przepisy

„ODBIORCY JAKOŚCI” - cd

- *właściciele firm* (wyższe zyski, lepsza pozycja konkurencyjna, przetrwanie i rozwój firmy)
- *kooperanci i dostawcy* (trwałe więzi, jasne i realizowane umowy)
- *pracownicy* (warunki pracy, systemy motywacyjne)
- *społeczeństwo* (zgodnie z prawem, ekologia, zrównoważony rozwój)

EWOLUCJA W PODEJŚCIU DO JAKOŚCI

- * kontrola jakości (*sortowanie, kontrola na wyjściu*) ~1920
- * sterowanie jakością (*planowanie jakości, kontrola statystyczna*) ~1935
- * zapewnienie jakości (*system jakości, akredytacja + dostawcy, SPC*) ~1960
- * SZJ zgodny z PN-EN ISO 9001:2009 (1979)
- * TQM (*ciągłe doskonal., powszechny udział, podejście procesowe i systemowe, orientacja na klientów, udział dostawców, dotyczy całego przedsiębiorstwa*) ~ 1980

Stare podejście

Wytworzyć dobry produkt
Kontrola
Kontrola zewnętrzna
Niewypuszczanie wyr. wadl.
Wskaźniki

← DEFINICJA →
← SYSTEM →
← ODPOWIEDZIALNOŚĆ →
← CEL →
← OCENA →

Nowe podejście

Odpow. na potrzeby klienta
Zapobieg. i zarządz. jakością
Samokontrola
Zero defektów (bez braków)
Zadowolenie klienta + koszty jakości

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

wg ISO 9001:2015

SZJ - podstawowe pojęcia

- **NORMA**: specyfikację techniczną zatwierdzoną przez uprawniony organ normalizacyjny do ciągłego wielokrotnego zastosowania [zwykle dobrowolna do stosowania; może być międzynarodowa (ISO), europejska (EN), krajowa (PN)]
- **CERTYFIKACJA**: działanie trzeciej strony wykazujące, że zapewniono odpowiedni stopień zaufania, iż wyrób, proces lub usługa są zgodne z określoną normą lub właściwymi przepisami technicznymi
- **AKREDYTACJA**: formalne uznanie kompetencji (np..laboratorium badawczego, jednostki certyfikującej, kształcenia na kierunku itp.)
- **INSTYTUCJE NORMALIZACYJNE**: PKN, CEN, CENELEC, ETSI, ISO - International Organization for Standardization – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, od 1946 r., w Genewie, federacja komitetów krajowych

NORMY ISO DOT. SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ SERII 9000

Początki:

- *wymagania NATO – AQAP (1965)*
- *amerykańskie normy dla energetyki atomowej (1971)*
- *BS 5750 (1979) – norma systemu zarządzania jakością*
- *pierwsza norma ISO serii 9000 w 1985.*

ISO 9000:2005

System zarządzania jakością –
Podstawy i terminologia

ISO 9001:2015

System zarządzania
jakością – Wymagania

ISO 9004:2009

Zarządzanie mające na celu
osiągnięcie trwałego sukcesu
organizacji. Podejście przez
zarządzanie jakością

ISO 19011:2011

Wytyczne dotyczące
auditowania systemów
zarządzania

Cele normalizacji:

- ✓ Zapewnienie odpowiedniej jakości wyrobów, usług, procesów,
- ✓ Ułatwienie porozumiewania się (*terminologia, symbole itp.*),
- ✓ Unifikacja (*np. ujednoczenie jednostek miar, formatów itp.*) i typizacja (*ujednoczenie typów wyrobów*)
- ✓ Usuwanie barier technicznych i handlowych !!!
- ✓ Ochrona życia, zdrowia, środowiska, konsumenta oraz bezpieczeństwa pracy

SPIS TREŚCI NORMY PN-EN ISO 9001:2009

1. Zakres normy
2. Powołania normatywne
3. Terminy i definicje
4. Wymagania ogólne
5. Odpowiedzialność kierownictwa
 - 5.1. *Zaangażowanie kierownictwa*
 - 5.2. *Orientacja na klienta*
 - 5.3. *Polityka jakości*
 - 5.4. *Planowanie (dot. celów i systemu zarządzania jakością)*
 - 5.5. *Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja*
 - 5.6. *Przegląd zarządzania*
6. Zarządzania zasobami
7. Realizacja wyrobu
8. Pomiary, analiza i doskonalenie

DOKUMENTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ



STANDARDOWY UKŁAD I ZAKRES PROCEDURY SZJ

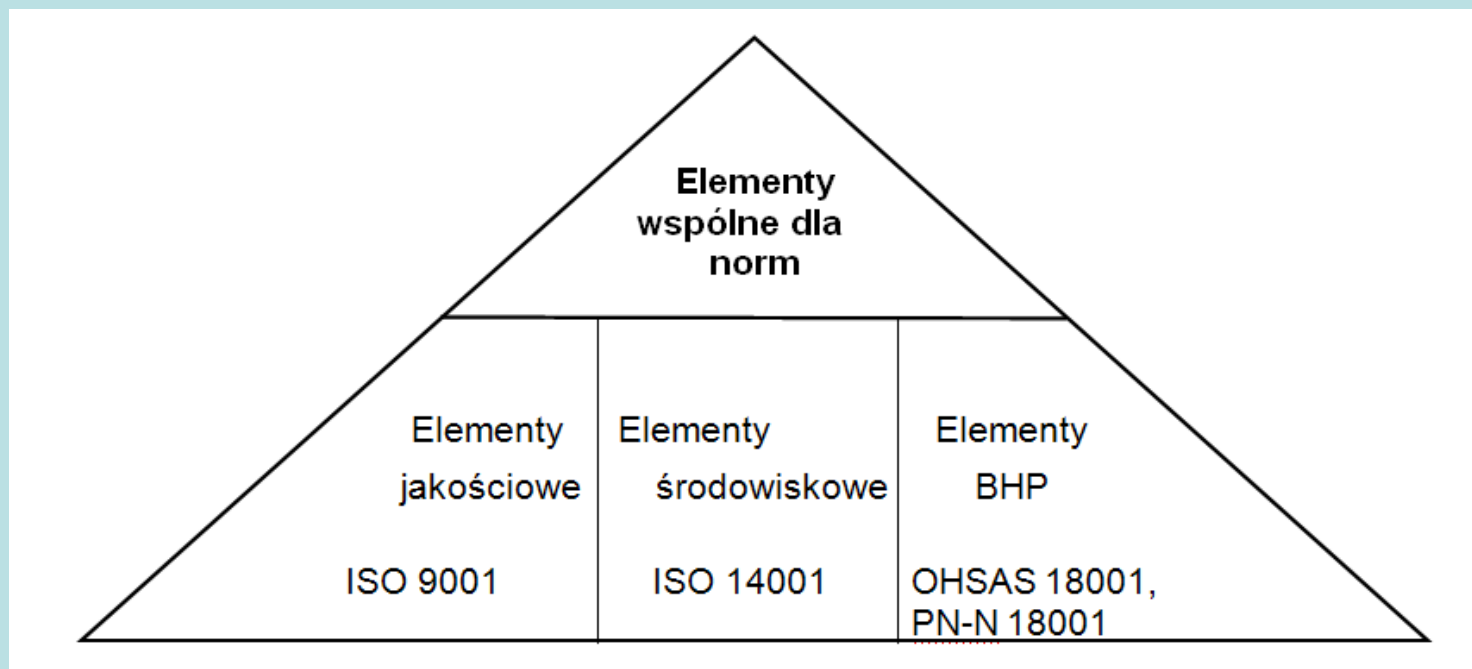
Nazwa procedury:	Strona 1 z.....
	Wydanie 1

- Cel i zakres
- Dane wejściowe procesu (dokumenty źródłowe)
- Przebieg procesu
- Dane wyjściowe (zapisy, formularze itp.)
- Odpowiedzialność i uprawnienia
- Załączniki

REALIZACJA SZJ

1. Określenie produktów (np. usługi edukacyjne).
2. Zdefiniowanie klientów i ich oczekiwań (studenci, doktoranci ?).
3. Opracowanie formalne SZJ:
 - zdefiniowanie polityki i celów jakościowych organizacji,
 - identyfikacja procesów realizacji produktu zgodnie z oczekiwaniami klientów (opis wejść i wyjść z procesów),
 - określenie zasobów niezbędnych do osiągnięcia celów jakościowych,
 - określenie miar skuteczności i efektywności procesów,
 - opis procedur realizacji procesów,
 - przygotowanie dokumentacji SZJ.
5. Wdrożenie SZJ zgodnie z treściami zawartymi w dokumentacji.
6. Certyfikacja SZJ.

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA



Zintegrowane podejście gdy certyfikacja obejmuje:

- System zarządzania jakością (norma ISO 9001)
- System zarządzania środowiskowego (ISO 14001)
- System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (PN-N 18001)

Dla przemysłu spożywczego: ISO 22000:2005, HACCP, GHP, GMP, GAP,....

Bezpieczeństwo informacji: ISO/IEC 27001:2005

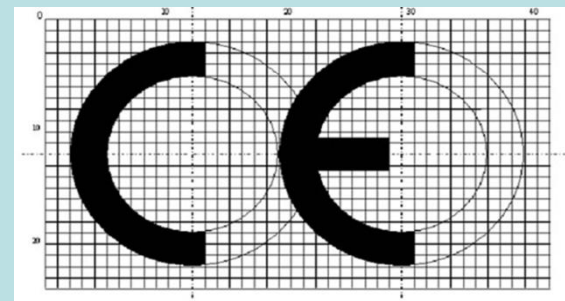
DYREKTYWY NOWEGO PODEJŚCIA I OZNACZENIE CE

- Dla produktów, dla których istnieją wymagania dotyczące:
 - ochrony zdrowia,
 - ochrony środowiska,
 - bezpieczeństwa użytkownika i środowiska,

Komisja Europejskiej wydała tzw. **Dyrektywy nowego podejścia** obejmujące grupy produktowe (np. zabawki, maszyny, wyroby budowlane, dźwigi, jachty i in.)

- Realizacja dyrektywy wymaga:
 - spełnienia **wymagań zasadniczych** (wynikających ze stosowania wszystkich obowiązujących norm zharmonizowanych odnoszących się do danego wyrobu.,
 - **deklaracji zgodności** wystawianej przez producenta,
 - umieszczenia **znaku zgodności CE** na produkcie.

(Rola jednostek notyfikowanych)



TQM (zarządzanie przez jakość) - definicje

- **wg Oaklanda:**

„TQM to koncepcja zarządzania przedsiębiorstwem, która poprzez planowanie strategiczne kierownictwa, a następnie włączenie wszystkich zatrudnionych do realizacji tej strategii pozwala spełnić oczekiwania klienta, a tym samym utrzymać lub poprawić pozycję na rynku i efektywność działań przedsiębiorstwa”

- **wg British Quality Association:**




„TQM to zespołowa filozofia zarządzania przedsiębiorstwem, zgodnie z którą potrzeby klienta i przedsiębiorstwa są nierozłączne”

DEFINICJE TQM (cd)

„TOTAL” (T) – kompleksowy

Wszyscy pracownicy (od robotników do kierownictwa), wszystkie działy, kierownictwa we wszystkich obszarach (od badań po serwis).

„QUALITY” (Q) – jakość

-  stopień spełnienia oczekiwań klientów
-  jakość projektu + jakość wykonania + jakość usługi
-  jakość systemu zarządzania (zasoby ludzkie + procedury i procesy zarządzania)

DEFINICJE TQM (cd)

MANAGEMENT (M) – zarządzanie (w cyklu PDCA):

P – zaplanuj (osiągnij standard)

- określ cele,
- określ punkty kontrolne i sposoby kontroli,
- określ plan wdrożenia,

D – zrób

- wdrożenie zgodnie z planem,

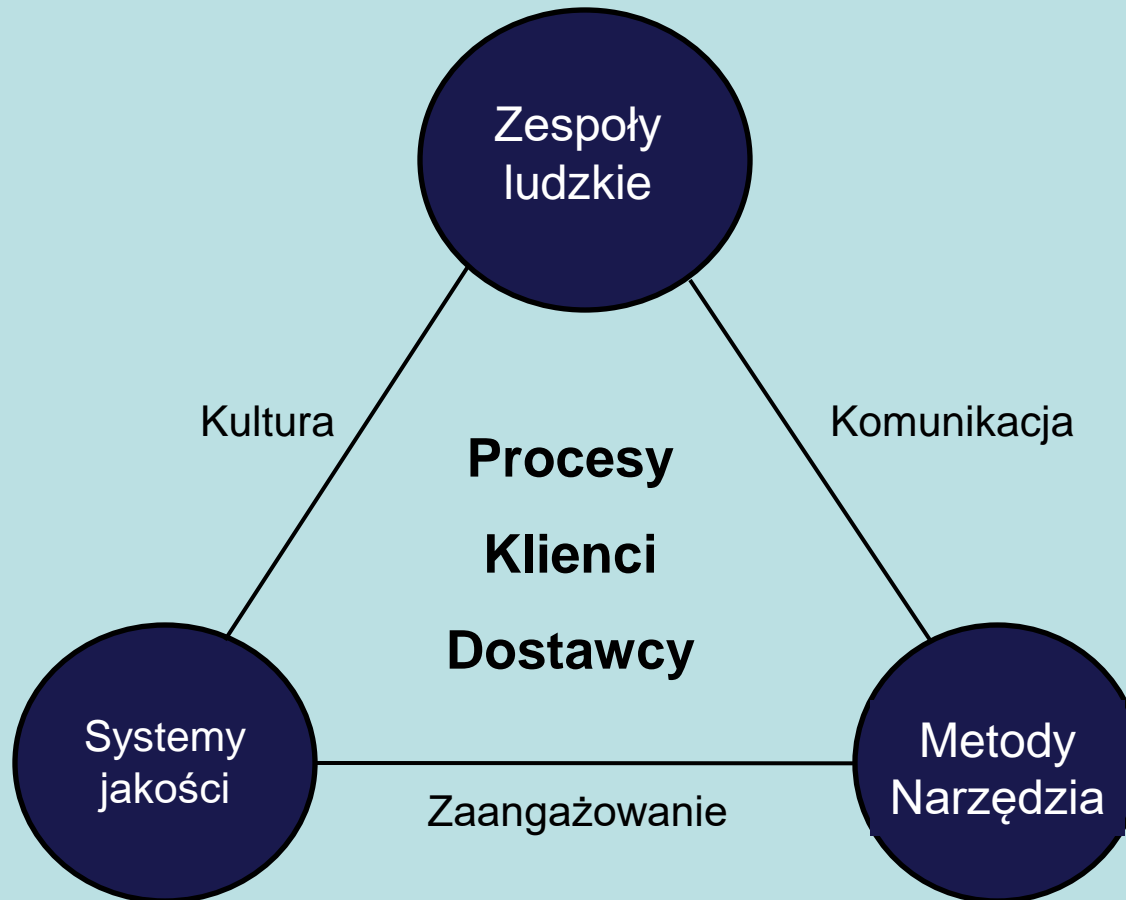
C – sprawdź

- czy rezultaty zgodne z planowanymi,
- określenie luki (rozbieżności),

A – działaj (popraw)

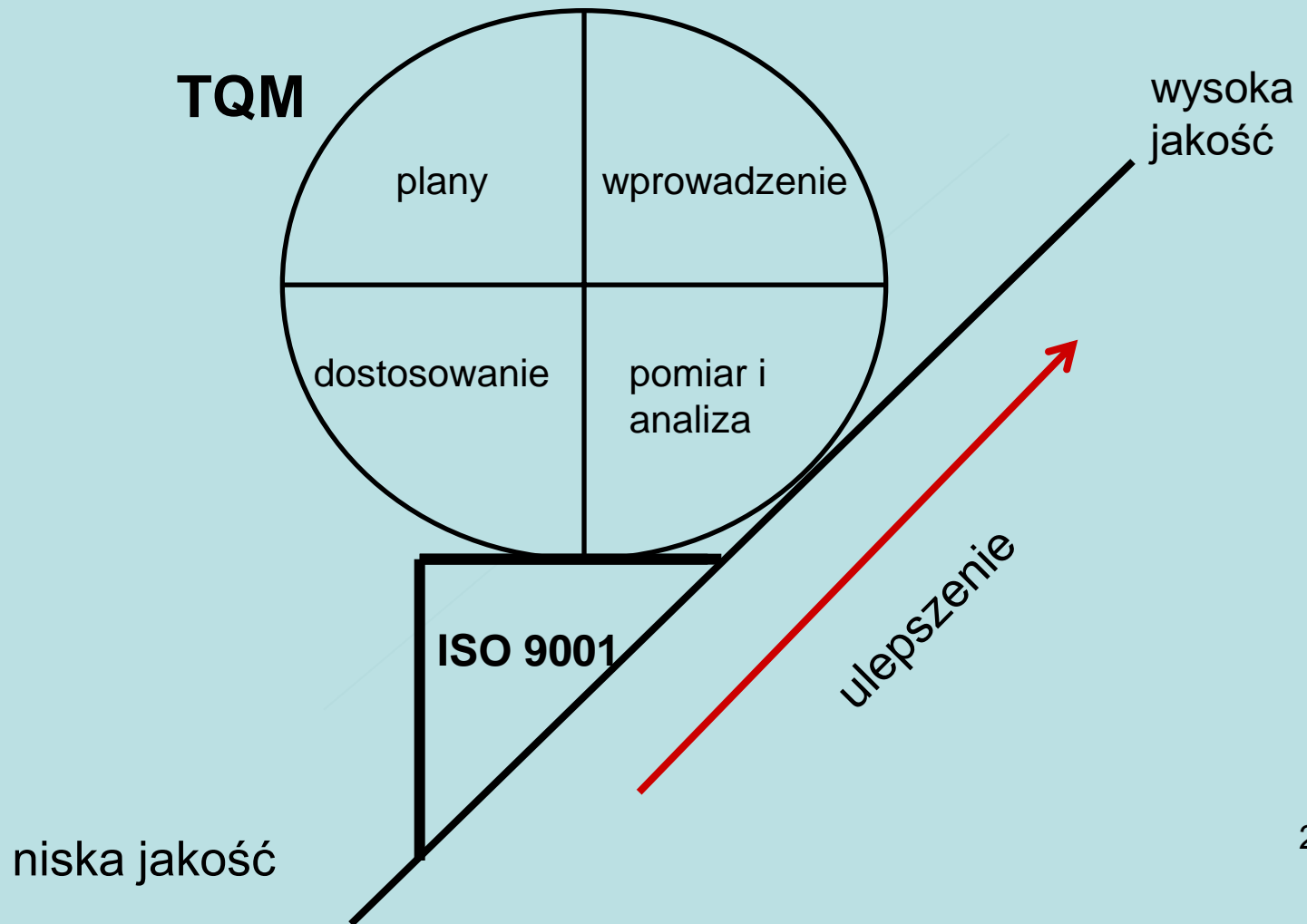
- natychmiastowe środki zaradcze,
- zapobieganie na przyszłość (usuwanie źródłowych przyczyn).

MODEL TQM wg OAKLANDA



TQM a SZJ

- ***System zarządzania jakością wspiera wdrażanie TQM poprzez utrwalanie określonych zachowań i działań***



- Dziękuję za uwagę