

SYSTÉM MANAŽMENTU KVALITY (SMK)

podľa noriem **ISO** radu **9000** je SMK **súbor činností riadenia organizácie zameraný na dosiahnutie spokojnosti zákazníka.**

Základnou myšlienkou systémov kvality je poznatok, že kvalita výrobkov a služieb vzniká prostredníctvom kvality práce.

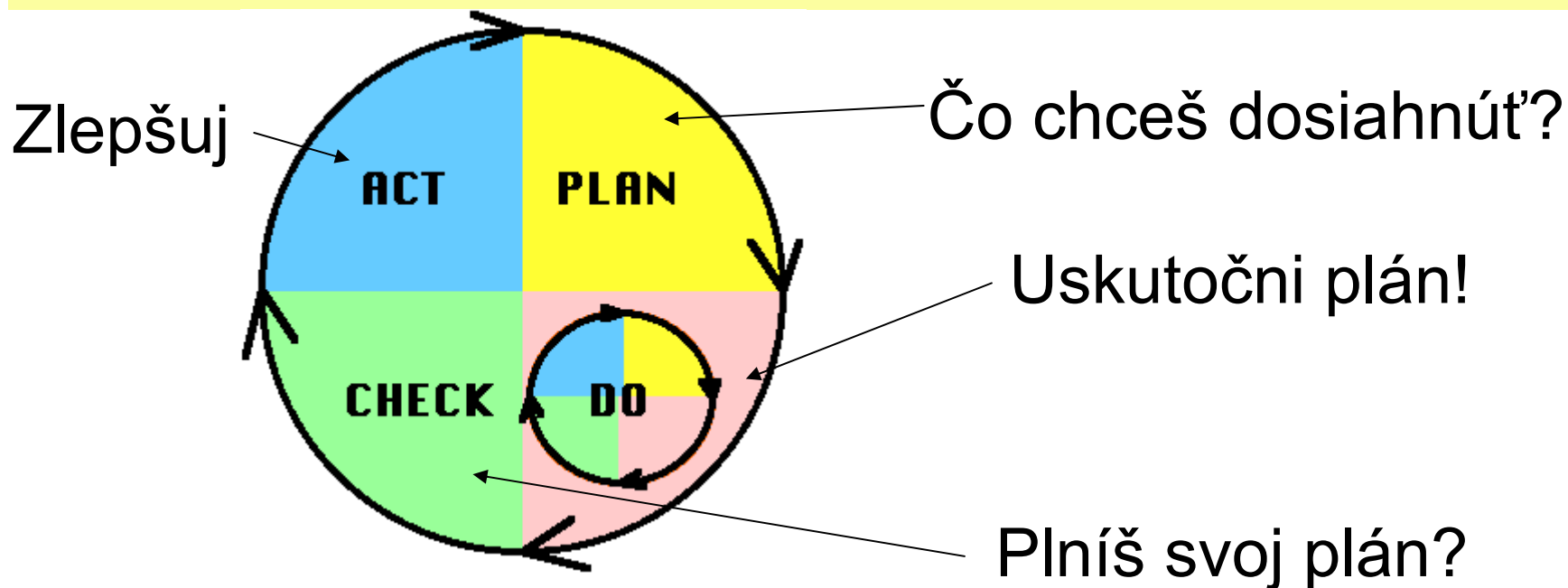
Systém kvality znamená organizáciu práce spoločnosti zabezpečujúcej kvalitné produkty.

Táto organizácia práce musí byť zdokumentovaná a musí byť zabezpečené jej dodržiavanie v praxi.

Ako získať certifikát systému manažérstva kvality (SMK) podľa normy ISO 9001?

Kľúčom prípravy na certifikáciu podľa ISO 9000 je sledovanie cyklu PDCA.

Každý krok (etapa) k certifikácii môže sledovať opakovaný cyklus PDCA.



ETAPY BUDOVANIA SYSTÉMU MK

1. *Úvodná analýza manažmentu kvality*

Identifikácia procesov a vzťahov zodpovednosti a právomoci.

Školenie vrcholového manažmentu.

Politika kvality.

Práve táto etapa je z hľadiska dlhodobého fungovania systému mimoriadne dôležitá a preto sa obvykle realizuje v spolupráci s externými konzultantmi.

2. *Projekt SMK*

Implementácia požiadaviek normy. Dokumentácia: tvorba príručky kvality, postupy, pracovné pokyny, ostatná dokumentácia. Procesný prístup.

3. *Realizácia projektu SMK*

4. *Interný prierezový audit*

5. *Certifikačný audit SMK*

Certifikát je platný tri roky a po tomto období sa musí obnoviť, pričom sa opäť preveruje plnenie požiadaviek normy.

Posudzovanie (audit) SMK sa môže uskutočňovať:

organizácia, pre svoje vlastné zlepšovanie (**interný**),

zákazníci alebo nimi poverené iné osoby, (**druhá strana, externý**)

auditorské organizácie (**tretia strana, externý**), za účelom udelenia certifikátov v zhode s ISO 9001:2000.

Pri vyhodnocovaní systémov sa pri každom posudzovanom procese kladú štyri základné otázky:

Je proces definovaný a primerane opísaný?

Sú opísané postupy zavedené (dokumentácia) a riadne sa dodržiavajú?

Má proces určeného vlastníka a ostatných súvisiacich pracovníkov?

Sú procesy efektívne?

Normy pre zavádzanie, certifikovanie a preverovanie systému manažérstva kvality

Normy ISO radu 9000:2000 platné od 15.12.2000 :

ISO 9000 SMK Zásady a slovník

ISO 9001 SMK Požiadavky

ISO 9004 SMK Smernica pre zlepšovanie výkonnosti

Pre automobilový priemysel normy

VDA 6.1(Nemecko), QS 9000(USA)

Normy špecifické pre výrobné odvetvia [\[upraviť\]](#)

[VDA 6.1](#) - normy pre nemecký [automobilový priemysel](#)

[PAS 1073](#) - manažérstvo kvality vo vzdelávacích a štátnych inštitúciách

[QS 9000](#) - normy pre americký [automobilový priemysel](#)

[TL 9000](#) - [QuEST](#) (z angl. Quality Excellence for Suppliers of Telecommunications) - telekomunikácie

[EN 9100:2003](#) - [letectvo](#) a [kozmonautika](#)

[ISO 10006:2003](#) - manažérstvo kvality v projektoch

[ISO/TR 10013](#) - odporúčania pre dokumentáciu

[EN 12798:1999](#) - manažérstvo kvality pre dopravu na cestách, železniciach a vodných tokoch

[EN ISO 13485:2003](#) - medicína

[EN 13980](#) - [výroba](#) a práca s [výbušnými materiálmi](#)

[ISO/TR 14969](#) - [medicína](#): návod na aplikáciu normy [ISO 13485](#)

[ISO 15189:2003](#) - medicínske laboratória: požiadavky na kvalitu a odbornosť

[ISO/TS 16949](#) - špeciálne požiadavky na sériovú výrobu v [automobilovom priemysle](#)

[ISO/IEC 17025](#) - požiadavky na skúšobné a kalibračné laboratória

[EN ISO 90003:2004](#) - [softvér](#) a systém pre [počítače](#)

ISO je skratka názvu **I**nternational **O**rganization for **S**tandardization (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu).

Združuje viac ako 100 členských štátov. Každý štát má „rovnaký“ hlas.

USA- ANSI-(American National Standards Institution), Slovensko –SSI (Slovak Standards Institute)-SÚTN (Slovenský ústav technickej normalizácie)

Procesy SMK rozdeľuje norma **ISO 9001** do štyroch základných oblastí, **model procesu SMK**:

zodpovednosť manažmentu,

manažérstvo zdrojov,

realizácia produktu a

meranie, analýza a zlepšovanie systému

Norma ISO 9001 stanovuje požiadavky na uvedené oblasti a je platná rovnako pre stavebníctvo, strojárstvo ako aj iné odvetvia.



STN EN ISO 9001: 2009 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky (ISO 9001: 2008)

Triediaci znak (01 0320)
ICS 03.120.10

Platná od 1. 2. 2009

Táto norma nahrádza STN EN ISO 9001: 2001
Systémy manažérstva kvality. Požiadavky
(ISO 9001: 2000) (01 0320)

Genovú skupinu 18: 30,30 8 (112,82 52) • DPH

www.stn.gov.sk

Táto norma podporuje prijatie procesného prístupu pri vypracúvaní, zavedení a zlepšovaní efektívnosti systému manažérstva kvality a cieľom zvýšiť spokojnosť zákazníka tým, že sa vykoná jeho požiadavčím.

Nie to, aby organizácia mohla efektívne fungovať, musí určiť a riadiť množstvo súvisiacich činností. Proces možno chápať ako súbor činností, ktoré využívajú zdroje a riadia sa tak, aby umožnili transformáciu vstupov na výstupy. Výstup z jedného procesu často predstavuje priamo vstup do ďalšieho procesu.

NORMY si môžete zakúpiť a objednať

- v internetovej predajni
<http://shop.stn.gov.sk>, e-mail: shop@stn.gov.sk
- v predajni SÚTN, Kútovošská 63, Bratislava 4
z. tel.: 02/684 26 005
02/602 94 315
na fakultu z. tel.: 02/602 94 200

**STN EN ISO
9001:2009 platná
od 1.2.2009**

Charakteristickými znakmi ISO 9000 SMK je nasledovný *súbor dokumentov*:

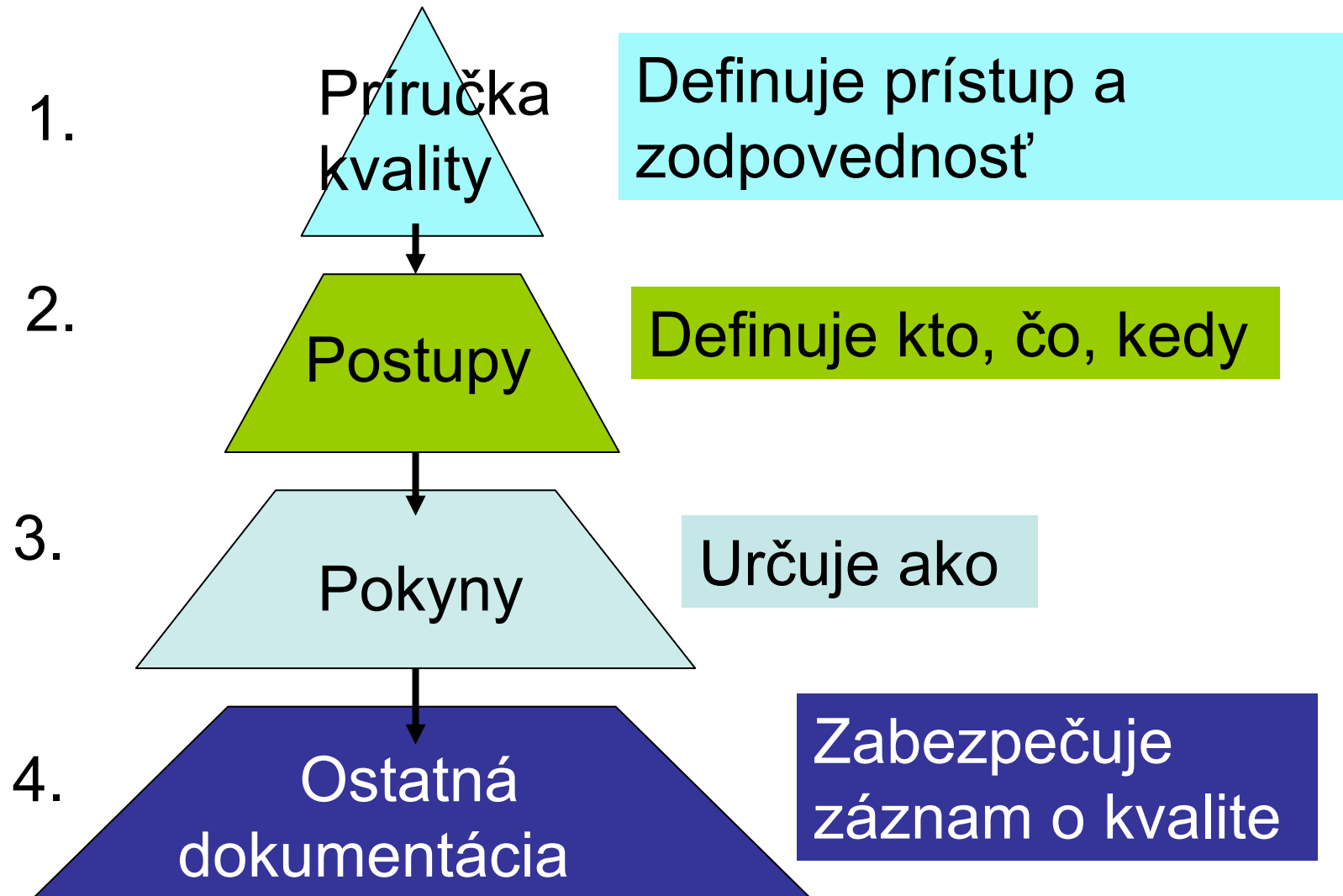
Príručka kvality – obsahujúca ucelenú informáciu a systéme manažérstva kvality pre interné a externé použitie, vyhlásenie politiky kvality organizácie, zodpovedný vrcholový manažment a útvary kvality

Postupy kvality – definujú činnosti pre konkrétny produkt, projekt alebo zmluvu na úrovni útvarov (zodpovední vedúci útvarov)

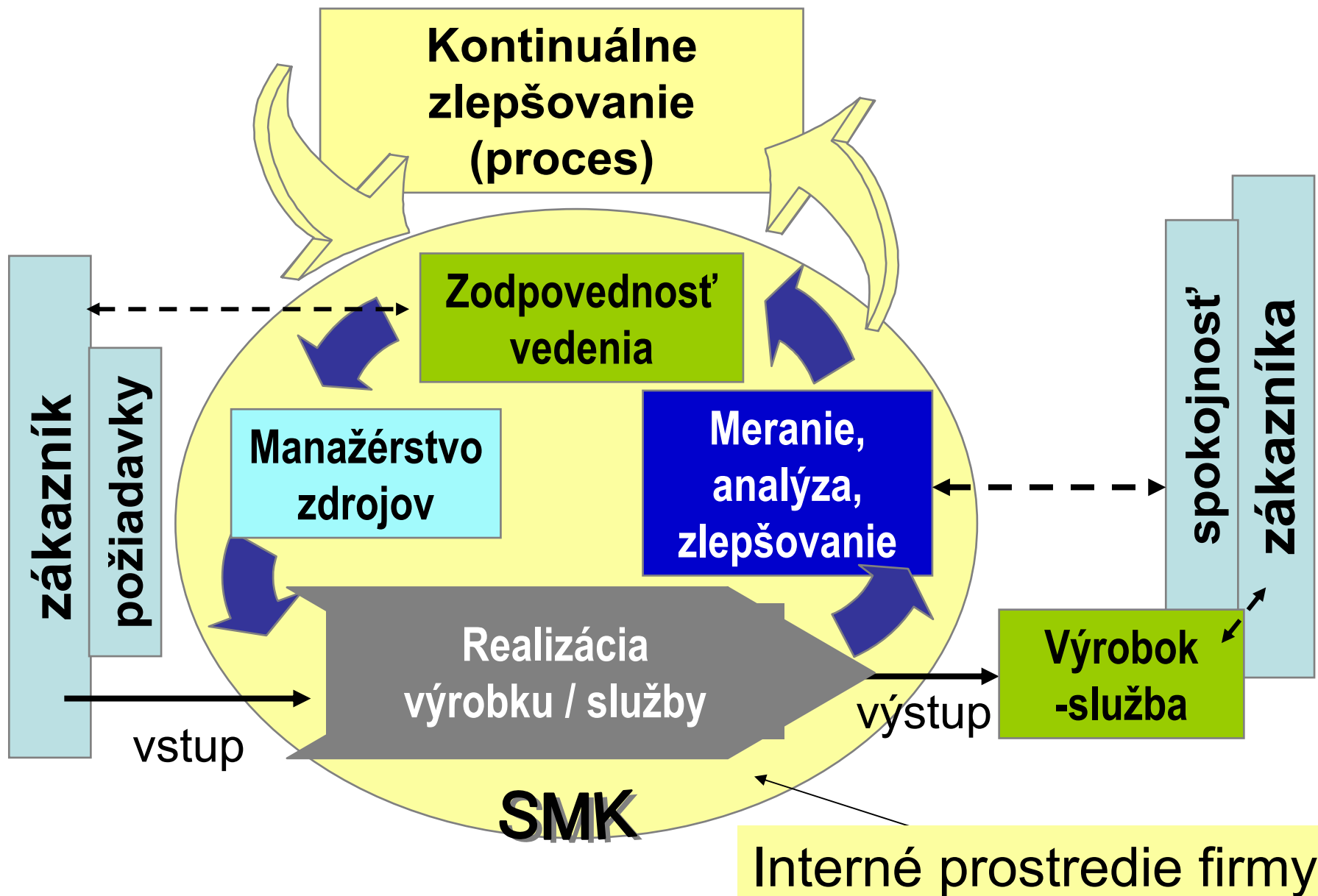
Pracovné pokyny – pre vykonávanie jednotlivých činností vyžadovaných ISO normami, zodpovední operátori a škoolitelia)

Ostatná dokumentácia, Záznamy – poskytujúce dôkazy o vykonaných činnostiach alebo dosiahnutých výsledkoch do formulárov, štítky. Zodpovední manažéri kvality na strednej úrovni.

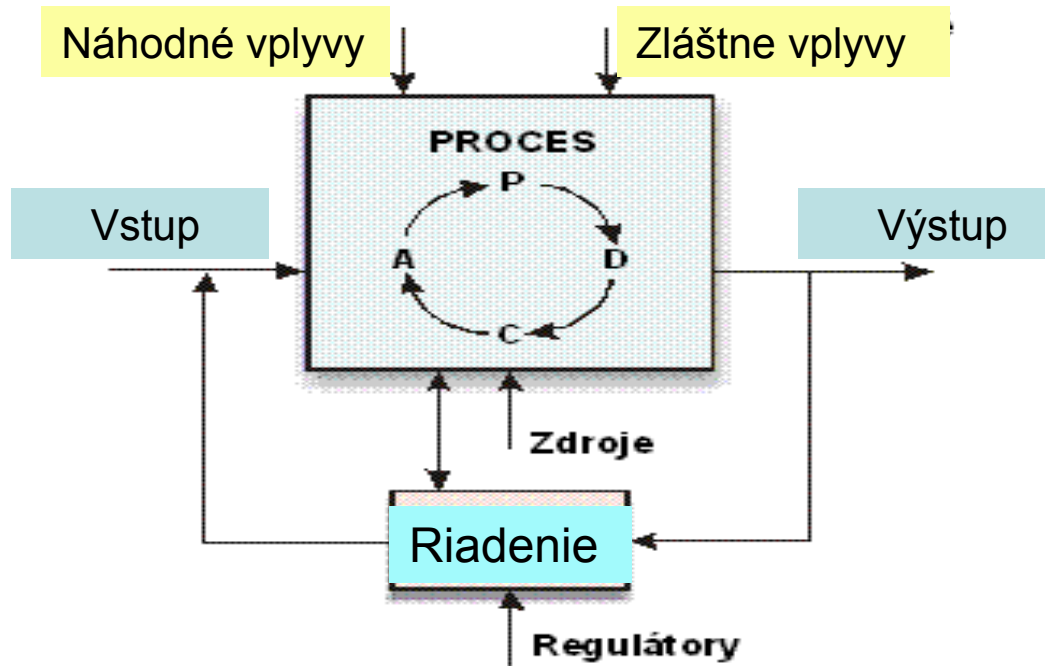
Dokumenty tvoria pyramídu úrovní:



Model procesu SMK



Procesný prístup je definovaný pre jednoduchšie pochopenie súvislostí a zákonitostí činností, ktoré majú byť riadené a ktoré vytvárajú vzájomnú symbiózu materiálových, informačných a finančných tokov vo vnútri organizácie.



Zodpovednosť vedenia

-definovanie politiky kvality

neustále zlepšovanie, a preverovanie cieľov kvality

–zist'ovanie potrieb zákazníkov a ich premietanie do požiadaviek, s cieľom získať si dôveru zákazníka

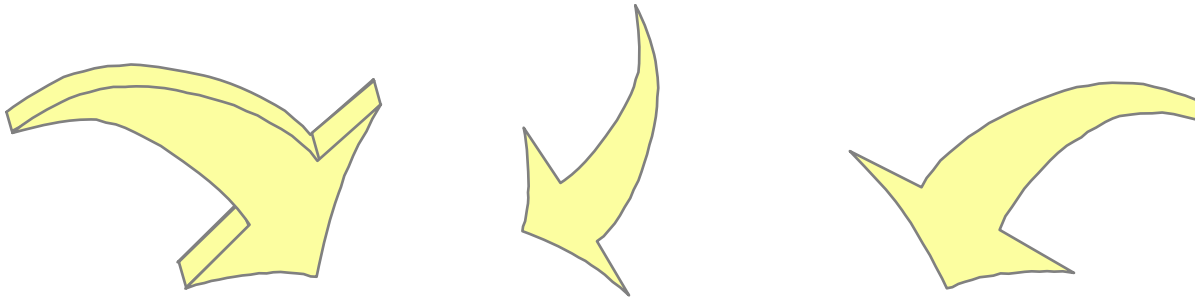
Zodpovednosť vedenia

- zist'ovat' potrebu zmien SMK vrátane politiky a cieľov***
- preverovat' aktuálne výkonnostné hodnoty a možnosti zlepšenia***

Manažérstvo zdrojov

Zdroje kvality

Ľudia - technológia - komunikácia



Výsledok - spokojnosť zákazníka, spokojnosť zamestnanca a spokojnosť okolia.

Manažérstvo zdrojov

Ľudia, t.j. zákazníci, manažéri, pracovníci, obyvatelia regiónu sú prvoradými a najvýznamnejšími zdrojmi kvality.

Technológia, t.j. budovy, stroje, zariadenia, materiály, polotovary, technologické postupy, sú ďalším významným zdrojom kvality.

Komunikácia, tj. vzájomná informovanosť, sledovanosť o spojitosti a podpore medzi ľuďmi a technológiou.

Realizácia produktu

- **napláňovať a zaviesť procesy potrebné k realizácii produktu, ich sled a vzájomné pôsobenie (*procesný prístup*)**
- **Organizácia musí verifikovať a validovať (legalizovať), či je možné prevádzkovať procesy tak, aby produkt vyhovoval požiadavkám zákazníka a bol efektívny**

Meranie, analýza a zlepšovanie

- *Organizácia musí vyhodnocovať informácie o spokojnosti alebo nespokojnosti zákazníkov.*
 - Interné a iné audity kvality

Meranie, analýza a zlepšovanie

- Preventívne opatrenia
- Nápravné opatrenia

Zámerom zlepšovania procesov je aktívne zapojiť čo najviac pracovníkov do riešenia problémov, odstraňovania plytvaní vo firme.

Zámer:

- Zapojenie sa čo najväčšieho počtu pracovníkov do riešenia problémov v firemných procesoch
- Vytvorenie systému umožňujúci využitie myšlienkového potenciálu pracovníkov
- Motivovanie pracovníkov k aktívnemu prístupu

Vytvorenie „mysliaceho podniku“



Zvyšovanie výkonnosti procesov v podniku