

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, primarily on the left and right sides, creating a modern and dynamic feel. The central area is white, providing a clean space for the text.

# **SEMINARIUM**

## **2021**

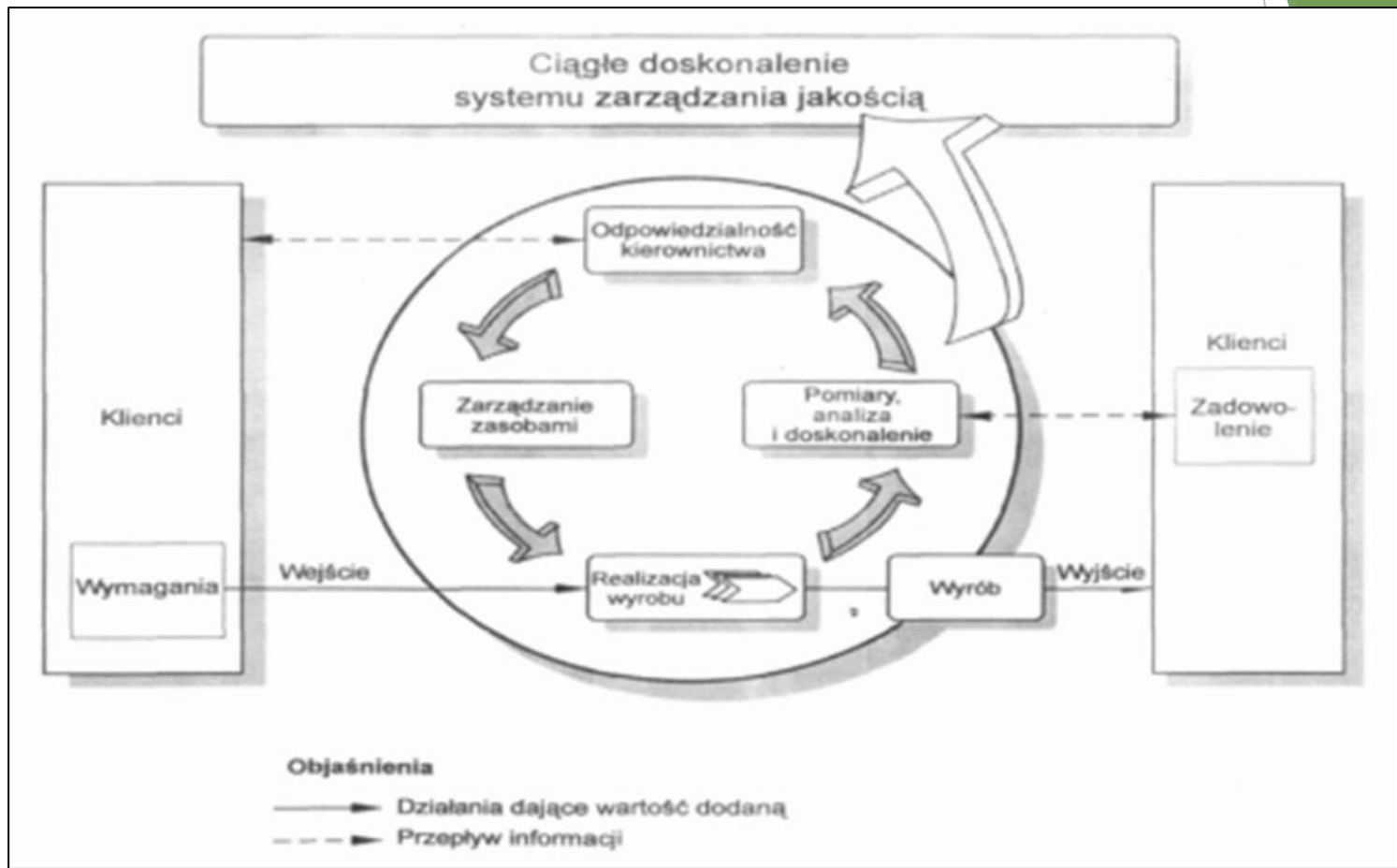
# DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZADZANIA W ŚWIETLE NORM ISO

mgr **Alicja Kudynowska**

# ZAGADNIENIA

1. Model systemu zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
2. Ciągłe doskonalenie według norm serii 9000
3. Elementy doskonalenia systemu
4. Korzyści z ciągłego doskonalenia
5. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów
6. Wybrane metody i instrumenty doskonalenia
7. CYKL DEMINGA
8. Doskonalenie - metoda KAIZEN (schemat)
9. KAIZEN – definicja
10. Schemat powiązań narzędzi i metod wykorzystywanych w doskonaleniu
11. Analiza FMEA
12. Etapy tworzenia analizy „5why”
13. Przykład prostej analizy „5why”
14. Nie zostawiaj na jutro tego co możesz zrobić dzisiaj

# MODEL SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009



# CIĄGŁE DOSKONALENIE WEDŁUG NORM SERII 9000

- Według norm serii 9000 ciągłe doskonalenie są to "powtarzające się działania mające na celu zwiększenie zdolności do spełniania wymagań".
- Nieustannym celem firmy czy organizacji powinno być ciągłe doskonalenie wszystkich działań i procesów

# ELEMENTY DOSKONALENIA SYSTEMU

Idąc dalej za normą, można wyznaczyć elementy, dzięki którym organizacje mogą doskonalić skuteczność wdrożonego systemu zarządzania.

Należą do nich:

- polityka jakości
- cele organizacji
- analiza danych
- wyniki audytów
- działania korygujące
- działania odnoszące się do ryzyk i szans
- przeglądy zarządzania.

# KORZYŚCI Z CIĄGŁEGO DOSKONALENIA

Prowadzenie zasady ciągłego doskonalenia umożliwia zwiększenie konkurencyjności firmy poprzez:

- udoskonalenie jej możliwości organizacyjnych
- powiązanie działalności usprawniających na różnych poziomach organizacji ze strategicznymi potrzebami organizacji
- szybkie i elastyczne reagowanie na pojawiające się szanse i możliwości.

## KORZYŚCI Z CIĄGŁEGO DOSKONALENIA - c.d.

**Ciągle doskonalić to nie tylko polepszać, ale także utrzymywać na jednym, wysokim poziomie, czyli nie pogarszać.**

- Ciągłe doskonalenie umożliwia nie tylko poprawę i udoskonalenie istniejących już procesów, ale także wprowadzenie nowych, które usprawnią pracę firmy, oraz pozwolą na osiągnięcie wyższej jakości
- Ciągłe doskonalenie zapewnia przyszłość firmie czy organizacji,
- pozwala na usprawnienie istniejących już procesów, lub wprowadzenie nowych,
- umożliwia prężny rozwój firmy, a także osiągnięcie wcześniej założonych celów.



# PODEJMOWANIE DECYZJI NA PODSTAWIE FAKTÓW

Wytyczna ta wskazuje na konieczność koncentracji na faktach, danych, wynikach pomiaru i innych metodach umożliwiających podjęcie trafnych decyzji z punktu widzenia dobra organizacji.

Rzeczowe podejście do podejmowania decyzji wymaga:

- systematycznego zbierania informacji,
- przetwarzania uzyskanych danych za pomocą uznanych i wiarygodnych metod,
- przekazywania uzyskiwanych wyników właściwym adresatom,
- podejmowania przez zainteresowanych stosownych decyzji.

# WYBRANE METODY I INSTRUMENTY DOSKONALENIA

Ciągłe doskonalenie procesu odbywa przy pomocy między innymi metod FMEA, z zastosowaniem Koła Deminga, zwanym również Kołem Doskonalenia, czy metod Keizen.

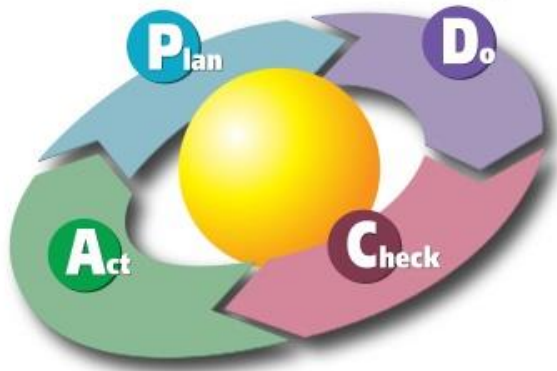
# KOŁO DEMINGA

Zgodnie z tą koncepcją ciągłe doskonalenie przebiega w kilku logicznie następujących po sobie **etapach**. Są to:

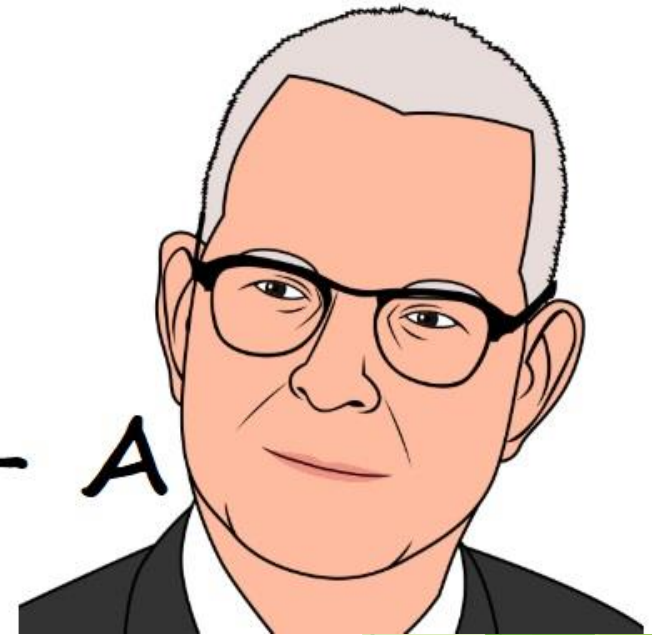
- ▶ planowanie,
  - ▶ wykonanie,
  - ▶ sprawdzenie
  - ▶ działanie/usprawnianie
- (ang. Plan – Do – Check – Act).

# CYKL (koło) DEMINGA

## Cykl Deminga



P - D - C - A



# KAIZEN - definicja

- Podejście do ciągłej, stopniowej poprawy nazywane jest **kaizen**.  
Pochodzi z Japonii, a słowo to oznacza zmianę ( *kai* ) na dobre ( *zen* ).
- Zawsze jest miejsce na drobne ulepszenia, podważenie status quo oraz dostrojenie procesów i praktyki na co dzień.
- W rzeczywistości każdego dnia coś robimy, nie nazywając tego „zmianą”, a nawet „ciągłą poprawą”.

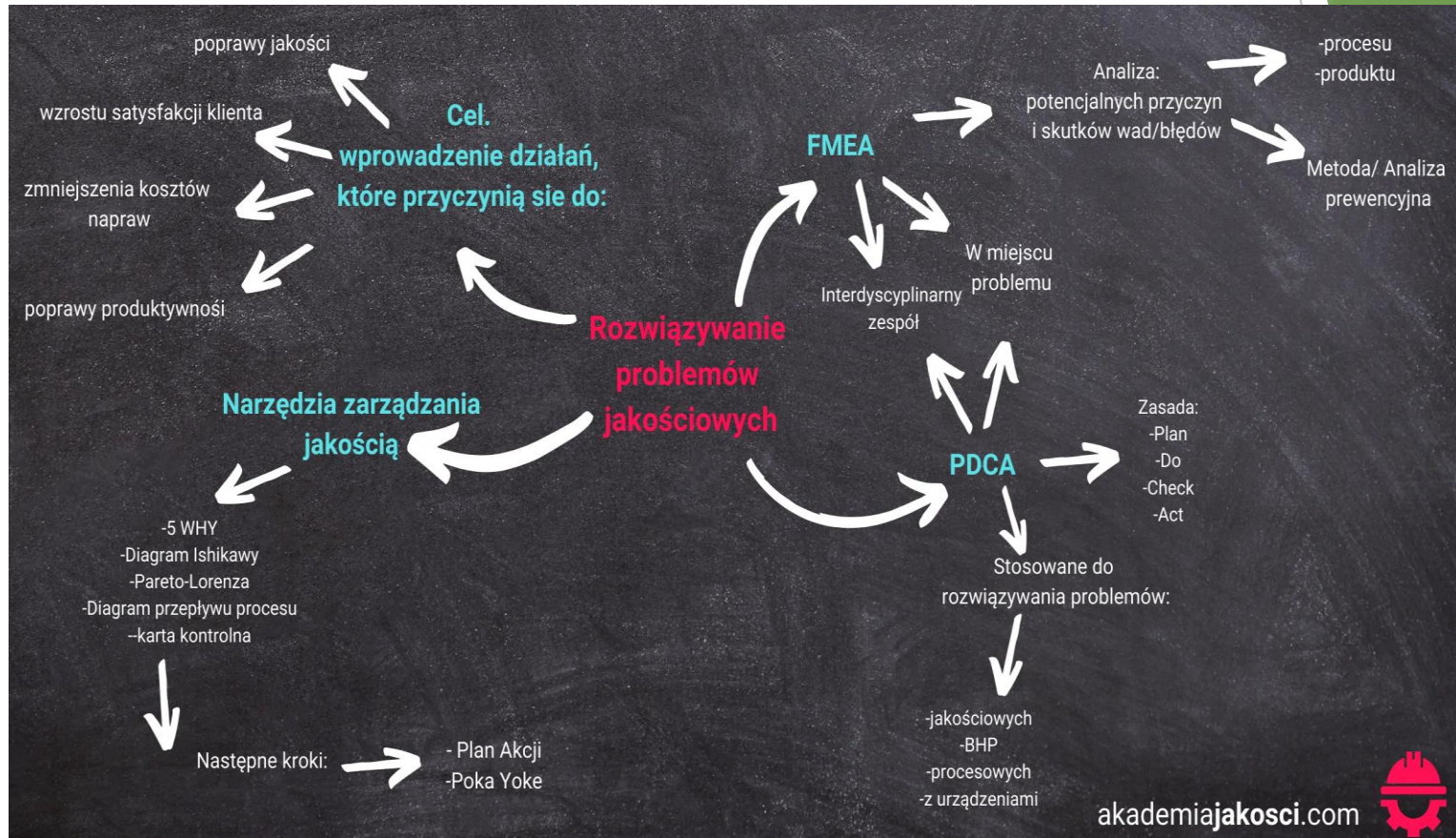
# DOSKONALENIE - METODA KAIZEN

(schemat)





# SCHEMAT POWIĄZAŃ NARZĘDZI I METOD WYKORZYSTYWANYCH W DOSKONALENIU



# ANALIZA FMEA

Analiza FMEA jest niezastąpiona w kontekście spełnienia wymagań zawartych w Normie **ISO 9001:2015 – działania odnoszące się do ryzyka i szans**. Norma ta narzuca obowiązek oceny ryzyka w poszczególnych procesach realizowanych w przedsiębiorstwie.

Wspomniany punkt normy może zostać spełniony stosując inne narzędzia niż FMEA, lecz należy mieć na uwadze fakt, iż FMEA jest najskuteczniejszą i stosunkowo nieskomplikowaną metodą analizy ryzyka.

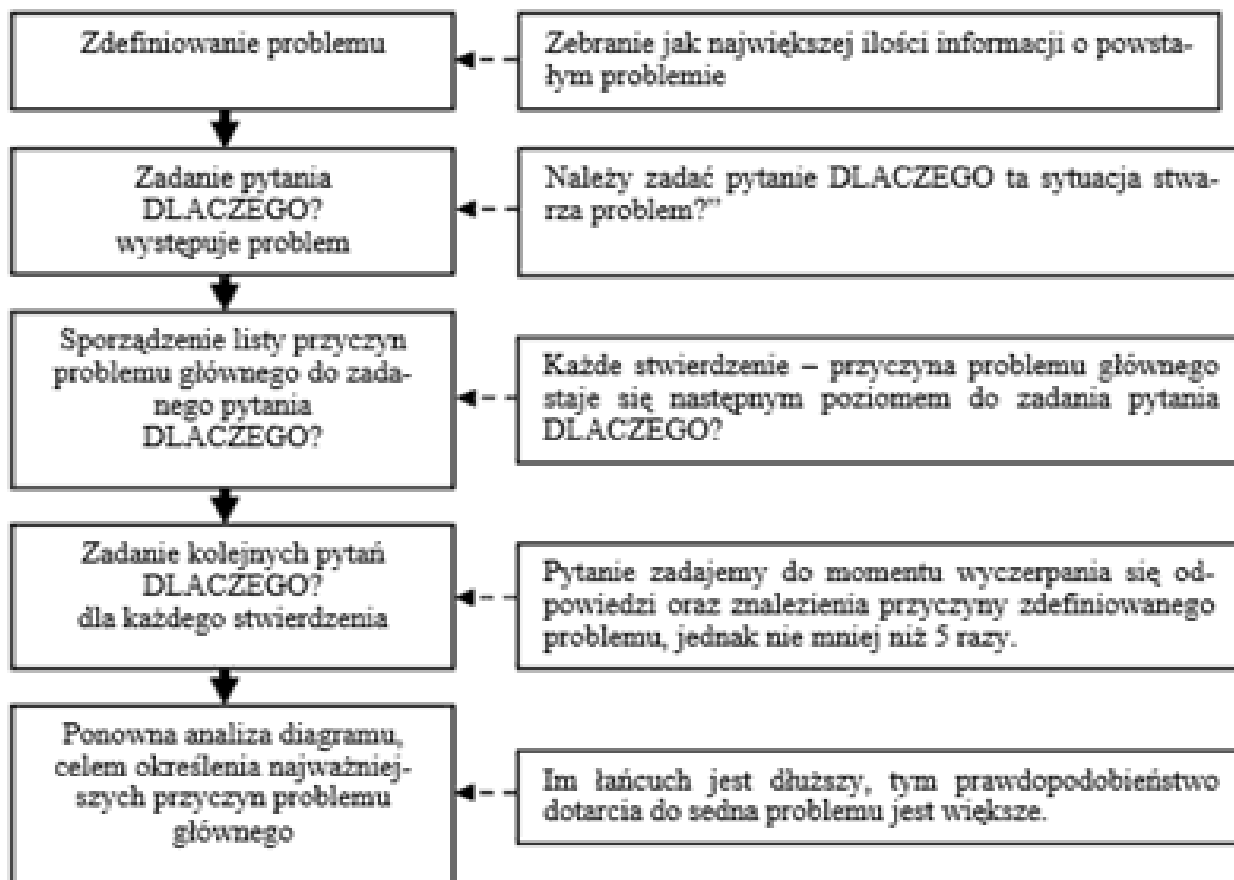


# METODA „5WHY”

## 5WHY - metoda definiowania problemu i szukania przyczyny źródłowej

- jest prostym narzędziem służącym do analizy przyczyn występowania problemów i stwierdzonych uchybień oraz ich źródeł.
- prezentuje w sposób graficzny przyczyny występowania niezgodności.
- pozwala dogłębnie zbadać analizowany problem oraz odnaleźć źródło jego występowania, poprzez zadanie zwykle pięciu pytań „dlaczego?”

# ETAPY TWORZENIA ANALIZY „5WHY”



# PRZYKŁAD PROSTEJ ANALIZY 5WHY



# NIE ZOSTAWIAJ NA JUTRO TEGO CO MOŻESZ ZROBIĆ DZISIAJ

- Kilkaset lat temu, Benjamin Franklin (człowiek, który wynalazł elektryczność) podzielił się ze światem sekretem swojego sukcesu. Nigdy **nie zostawiaj na jutro**, co masz **zrobić dzisiaj**, powiedział.
- **Nie** pozwól, by choć jedna okazja wymknęła Ci się z rąk. Skoro wiesz, że **możesz to zrobić dzisiaj**, dlaczego miałbyś czekać na **jutro**? Nikt **nie** widział „**jutra**”.  
Abraham (żył ok. II tysiąclecia p.n.e.)

**DZIĘKUJĘ ZA  
UWAGĘ**