



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: 1**

**Číslo materiálu v sadě: 7**

Název: Koncepce souboru norem ISO 9000

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: normy ISO 9000, proces, procesní model

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák se orientuje v souboru norem ISO 9000

## ***Metodický list/anotace***

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 15.9. 2012

# Koncepce souboru norem ISO 9000

*Motto: Teorie bez praxe je fantazie, praxe bez teorie je chaos. (Albert Einstein)*

Koncepce ISO 9000 je nejznámější koncepcí systému managementu kvality na světě. Tyto standardy vydala Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO = International Standards Organization) v r. 1987. Po prvních zkušenostech prošla norma v r. 1994 revizí. Zaměření normy bylo koncipováno na prvky. V praxi to znamenalo, že prověřovaný systém byl rozdělen na jednotlivé izolované prvky, které byly samostatně hodnoceny. Lze říci, že složením prvků se poskládá činnost firmy jako mozaika.

Soubor norem tvořily zejména normy ISO 9000 (obsahuje definice pojmů), ISO 9001 (povinné požadavky na celý systém managementu kvality), ISO 9002 (povinné požadavky na celý systém managementu kvality s vyloučením vývoje), ISO 9003 (povinné požadavky jen na kontrolu) a norma ISO 9004 (doporučení pro zvyšování kvality). Povinných prvků bylo v normě ISO 9001 celkem 20 a při prověřování nesměl být žádný ze systému vyloučen. K souboru norem se řadí také norma ISO 19 011 (směrnice pro auditování systému).

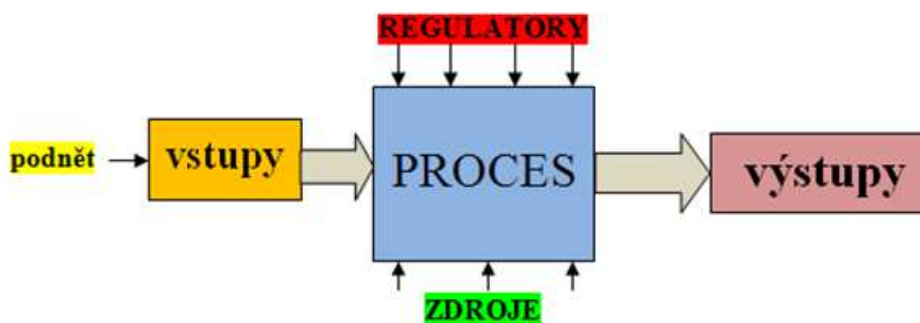
V roce 2000 byla norma podrobena celkové revizi, byla celá přepracovaná, prvkový přístup byl nahrazen procesním a normy ISO 9001, 9002 a 9003 byly sloučeny do jedné normy ISO 9001. Další revizí v roce 2008 byla norma jen upravena a doplněna, celková koncepce byla zachovaná. Procesní přístup umožňuje sledovat nejen všechny důležité procesy (činnosti), které prochází hodnocenou organizací, ale i vazby mezi nimi.

Při zavádění této koncepce je důležité, aby byla brána pouze jako start při budování kvalitního systému managementu kvality.

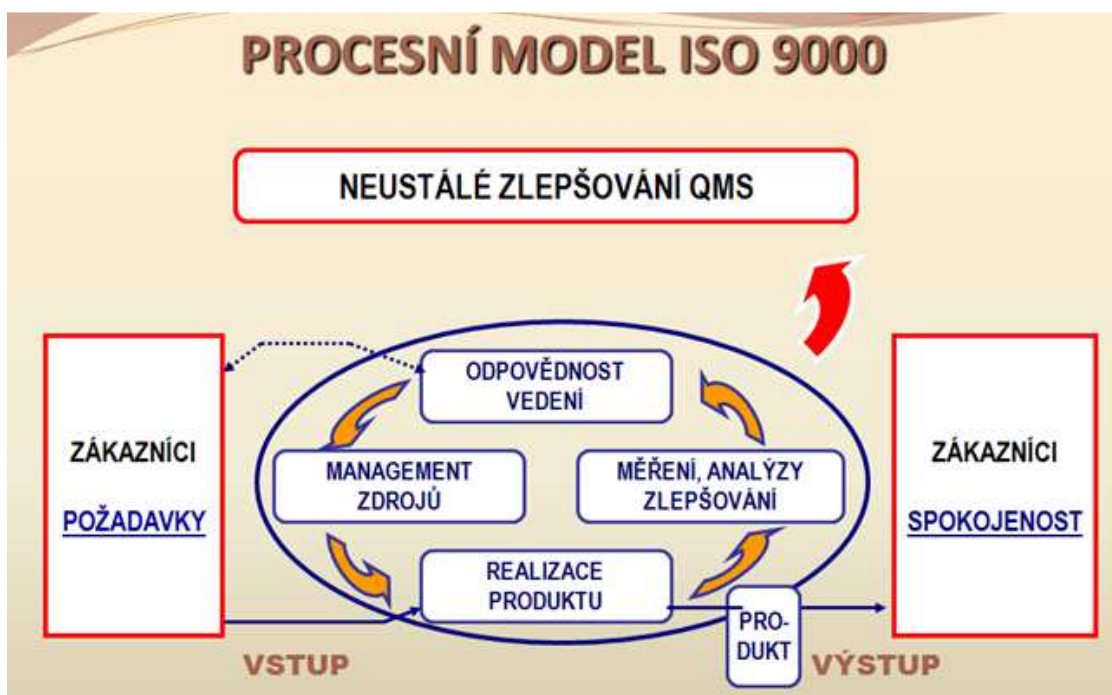
## **Charakteristické rysy koncepce norem**

- Normy řady ISO 9000 mají generický (univerzální) charakter. To znamená, že aplikace norem nezávisí ani na charakteru procesů, ani na povaze produktu, ani na velikosti organizace. Jsou použitelné jak ve výrobních organizacích, tak i ve službách nebo veřejném sektoru.

- Normy řady ISO 9000 nejsou obecně závazné (s výjimkou tzv. regulované sféry), ale pouze doporučující. Pokud se však dodavatel (= tvůrce produktu) zaváže, že aplikuje systém managementu kvality podle normy ISO 9001, stává se soubor norem řady ISO 9000 závazným.



Obrázek 1 Schéma procesu



Obrázek 2 Procesní model QMS

Tento model znázorňuje, že je opravdu nezbytné chápat systém managementu kvality jako na sebe navazující procesy. Výstupy z jednoho procesu tvoří vstupy pro některé jiné procesy. V podstatě to znamená skutečnost, že má-li být realizace produktu vynikající, musí být zkoumány a definovány požadavky všech zainteresovaných stran, tedy zákazníků. Odpovědné vedení musí zajišťovat, aby byla

naplněna politika kvality a její cíle, které musí korespondovat s požadavky zákazníků a dále musí řídit zdroje k tomu potřebné. V rámci systému managementu kvality by mělo probíhat měření výkonnosti těchto procesů, a to hlavně na základě odezvy od zákazníka, tedy jeho spokojenosti nebo nespokojenosti. Výsledky těchto měření poskytnou odpovědnému vedení cenné informace nezbytné k rozhodování o tom, jak neustále zlepšovat systém managementu kvality.

Struktura souboru norem řady ISO 9000

<b>STRUKTURA SOUBORU NOREM ŘADY ISO 9000</b>	
<b>ČSN EN ISO 9000:2006</b> <b>Oprava 1:2009</b>	<b>Systémy managementu kvality. Základní principy a slovník</b>
<b>ČSN EN ISO 9001:2009</b> <b>Oprava 1:2010</b>	<b>Systémy managementu kvality. Požadavky</b>
<b>ČSN EN ISO 9004:2010</b>	<b>Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality</b>
<b>ČSN EN ISO 19011:2003</b>	<b>Směrnice pro auditování systémů managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu</b>

Normy byly vypracovány, aby pomohly organizacím uplatňovat efektivní systém managementu kvality. Mají mezinárodní platnost, což je výhoda v obchodním styku i na mezistátní úrovni, neboť organizace, které se přihlásily k plnění požadavků norem, jasně dávají najevo, že jejich systém řízení dává předpoklad seriózního obchodního vztahu.

### **Kontrolní otázky:**

1. Jaké jsou charakteristické rysy norem ISO 9000?
2. Které normy patří do souboru ISO 9000?
3. Nakreslete a vysvětlete schéma procesu.
4. Nakreslete a vysvětlete procesní model QMS.

## Řešení:

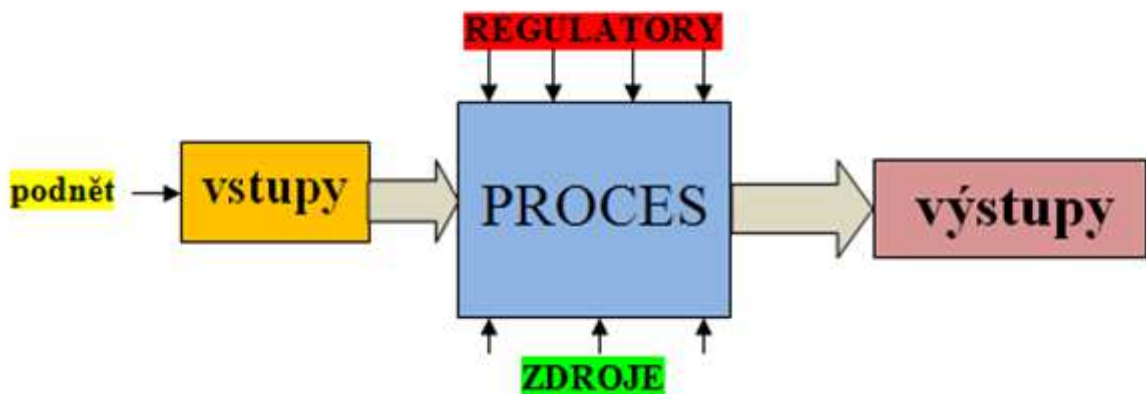
1. Jaké jsou charakteristické rysy norem ISO 9000?

- Normy řady ISO 9000 mají generický (univerzální) charakter. To znamená, že aplikace norem nezávisí ani na charakteru procesů, ani na povaze produktu, ani na velikosti organizace. Jsou použitelné jak ve výrobních organizacích, tak i ve službách nebo veřejném sektoru.
- Normy řady ISO 9000 nejsou obecně závazné (s výjimkou tzv. regulované sféry), ale pouze doporučující. Pokud se však dodavatel (= tvůrce produktu) zaváže, že aplikuje systém managementu kvality podle normy ISO 9001, stává se soubor norem řady ISO 9000 závazným.

2. Které normy patří do souboru ISO 9000?

- ČSN EN ISO 9000 Základní principy a slovník
- ČSN EN ISO 9001 Požadavky
- ČSN EN ISO 9004 Řízení udržitelného úspěchu
- ČSN EN ISO 19011 Směrnice pro auditování

3. Nakreslete a vysvětlete schéma procesu.



4. Nakreslete a vysvětlete procesní model QMS.



# PROCESNÍ MODEL ISO 9000

NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ QMS



## Odkazy:

1. NENADÁL J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.
2. ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) *Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník*. Praha: ČNI 2006
3. ČSN EN ISO 9001:2010 (01 0312) *Systémy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ 2010