



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: 12

Název: Norma ČSN EN ISO 9001, všeobecné požadavky

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: norma ČSN EN ISO 9001, proces

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák zná všeobecné požadavky ISO 9001

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 9.11. 2012

ČSN EN ISO 9001:2010 Systémy managementu kvality – Požadavky

Motto: Největší úctu před zákonem musí mít zákonodárce sám. I kdyby se mu to nehodilo. (Karel IV., Noc na Karlštejně).

V normě jsou specifikovány požadavky na systém managementu kvality. Je v ní stanoveno vše, co musí organizace plnit, má-li být její QMS (systém managementu kvality) prohlášen za způsobilý a vytvořený v souladu s požadavky normy ISO 9001. Tuto normu používají organizace nejen interně ke zvyšování výkonnosti, ale také externě v dodavatelsko-odběratelských vztazích k prokazování schopnosti trvale poskytovat produkt, který splňuje požadavky zákazníků i legislativy. Plnění požadavků normy ISO 9001 ověřují certifikační orgány v pravidelných intervalech a na základě jejich vyhodnocení propůjčují, prodlužují platnost nebo odebírají certifikát.

Procesní model systému managementu kvality umožňuje definovat požadavky na systémy managementu kvality v pěti kapitolách:

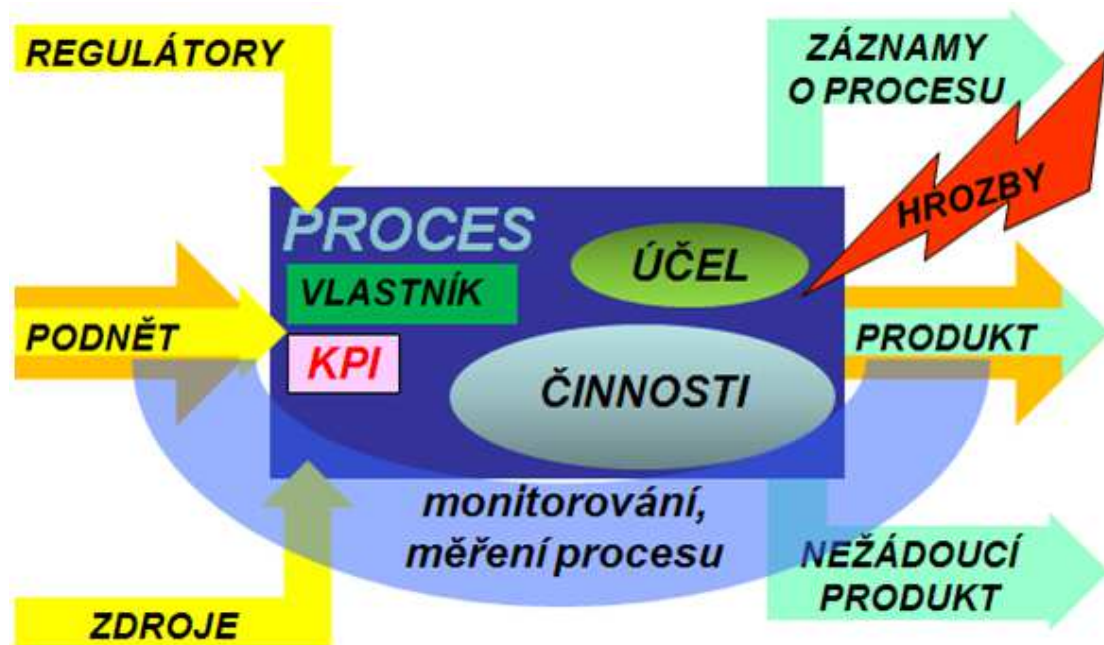
- Kapitola 4: Systém managementu kvality
- Kapitola 5: Odpovědnost managementu
- Kapitola 6: Management zdrojů
- Kapitola 7: Realizace produktu
- Kapitola 8: Měření, analýza a zlepšování

Všeobecné požadavky

Všeobecné požadavky jsou uvedeny v kapitole 4 normy ČSN EN ISO 9001. Tato kapitola vymezuje procesní i administrativní rámec pro jakýkoliv systém managementu kvality v koncepci ISO.

Základní všeobecné požadavky:

- Organizace musí vytvořit, dokumentovat, implementovat a udržovat systém managementu kvality a neustále zlepšovat jeho efektivnost.
- Organizace musí:
 - a) Identifikovat potřebné procesy
 - b) Určit posloupnost a vzájemné působení těchto procesů
 - c) Určovat kritéria a metody potřebné pro efektivní fungování a řízení těchto procesů
 - d) Zajišťovat dostupnost zdrojů a informací pro fungování procesů
 - e) Monitorovat, měřit a analyzovat procesy
 - f) Uplatňovat opatření pro dosažení výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů



Obrázek 1 Charakteristika procesu

Poznámka: KPI (Key Performance Indicators) jsou ukazatele hodnocení výkonnosti procesů.

- Organizace musí řídit procesy v souladu s požadavky této normy. Z uvedeného výčtu je zřejmé, že norma je postavena na procesním přístupu. Pro popis procesu je vhodné vyhodnotit proces podle těchto bodů:

- a) Identifikovat zákazníka procesu
- b) Poznat požadavky zákazníka na výstup z procesu
- c) Definovat pracovníky vykonávající proces
- d) Definovat postupy pro vykonávání procesu
- e) Identifikovat kvalifikační nároky na vykonávání procesu
- f) Určit vlastníka procesu
- g) Identifikovat postupy měření v procesu
- h) Definovat požadavky na vstupy a dodavatele procesu
- i) Poznat požadavky na infrastrukturu a prostředí
- j) Identifikovat omezení (regulátory) procesu

Kontrolní otázky:

1. Ve kterých kapitolách normy ISO 9001 jsou specifikovány požadavky na systém managementu kvality?
2. Vyjmenujte základní všeobecné požadavky normy ISO 9001.

Řešení:

1. Ve kterých kapitolách normy ISO 9001 jsou specifikovány požadavky na systém managementu kvality?

- Kapitola 4: Systém managementu kvality
- Kapitola 5: Odpovědnost managementu
- Kapitola 6: Management zdrojů
- Kapitola 7: Realizace produktu
- Kapitola 8: Měření, analýza a zlepšování

2. Vyjmenujte základní všeobecné požadavky normy ISO 9001.

- Organizace musí vytvořit, dokumentovat, implementovat a udržovat systém managementu kvality a neustále zlepšovat jeho efektivnost.
- Organizace musí:
 - g) Identifikovat potřebné procesy
 - h) Určit posloupnost a vzájemné působení těchto procesů
 - i) Určovat kritéria a metody potřebné pro efektivní fungování a řízení těchto procesů
 - j) Zajišťovat dostupnost zdrojů a informací pro fungování procesů
 - k) Monitorovat, měřit a analyzovat procesy
 - l) Uplatňovat opatření pro dosažení výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů
- Organizace musí řídit procesy v souladu s požadavky této normy.

Odkazy:

1. ČSN EN ISO 9001:2010 (01 0312) *Systemy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ 2010