



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/2 Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 20

Název: Norma ČSN EN ISO 9004

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: řízení udržitelného úspěchu

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák zná přístup managementu k řízení udržitelného úspěchu
podle normy ISO 9004

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 14.12. 2012

ČSN EN ISO 9004 Řízení udržitelného úspěchu organizace

Zatím co norma ČSN EN ISO 9001 je souborem povinných požadavků, které reprezentují určité minimum, na kterém se světové společenství dohodlo za účelem harmonizace prokazování shody systémů managementu kvality, jedenorma ČSN EN ISO 9004 daleko za rámce těchto povinných požadavků a doporučuje v prostředí různých organizací realizovat mnohé další činnosti.

Certifikace systému managementu kvality se provádí podle normy ISO 9001, protože jen ta obsahuje stanovené požadavky. Podle normy ISO 9004 se certifikace neprovádí, protože obsahuje „jen“ doporučení a návod k dalšímu zlepšování.

Organizace by měla vytvořit takový systém managementu kvality, který zajišťuje

- účinné využívání zdrojů
- rozhodování na základě faktických důkazů
- soustředění se jak na spokojenost zákazníka, tak na potřeby a očekávání dalších relevantních zainteresovaných stran

Udržitelný úspěch

Pod pojmem udržitelný úspěch organizace se rozumí schopnost organizace dosahovat dlouhodobě své cíle.

Pro dosažení udržitelného úspěchu by vrcholové vedení mělo

- mít dlouhodobou plánovací perspektivu
- trvale monitorovat a pravidelně analyzovat prostředí organizace
- identifikovat všechny své relevantní zainteresované strany, posuzovat jejich individuální potenciální dopad na výkonnost organizace a stanovovat, jak lze vyváženě plnit jejich potřeby a očekávání
- být se zainteresovanými stranami neustále v kontaktu a informovat je o činnostech a plánech organizace

- vytvářet vzájemně prospěšné vztahy s dodavateli, partnery a dalšími zainteresovanými stranami
- využívat široký rozsah přístupů včetně vyjednávání a mediace, k udržování rovnováhy mezi často konfliktními potřebami a očekáváními zainteresovaných stran
- identifikovat existující krátkodobá a dlouhodobá rizika a vytvořit celkovou strategii, jejíž prostřednictvím bude organizace tato rizika snižovat
- předvídat budoucí potřebu zdrojů
- vytvořit procesy vhodné pro dosahování strategie organizace a schopné rychle reagovat na měnící se okolnosti
- pravidelně posuzovat shodu s aktuálními plány a postupy a provádět vhodná nápravná a preventivní opatření
- zajišťovat, že lidé v organizaci mají příležitosti ke vzdělávání, a to jak pro svůj vlastní užitek, tak s ohledem na udržování životaschopnosti organizace
- vytvářet a udržovat procesy inovací a neustálého zlepšování

Náklady na nekvalitu

Organizace má systematicky měřit výši svých výdajů vztahujících se ke kvalitě. Management tak má možnost pomocí „řeči peněz“ získat přesvědčivé údaje o vnitřních neefektivnostech a ztrátách způsobených nekvalitními produkty. Nejjednodušším způsobem měření výdajů vztahujících se k jakosti je jejich sledování a vyhodnocování v logicky seřazených skupinách výdajů na interní vady, externí vady, promrhané příležitosti a investice a škody na prostředí.

Sebehodnocení

Organizace má systematicky provádět sebehodnocení svých činností a dosahovaných výsledků, aby byly odhalovány silné a slabé stránky ve všech činnostech. Slabé stránky jsou považovány za výzvy ke zlepšování.

Měření výkonnosti

Organizace by měly systematicky měřit svou výkonnost, aby mohly objektivně hodnotit dosahované výsledky na základě komplexního posouzení ekonomických a dalších kritérií své výkonnosti.

Řízení informací

Organizace mají vhodným způsobem řídit informace, aby byla garantována ochrana duševního vlastnictví, ale také zpřístupňování všech potřebných informací, které ke kvalitnímu výkonu zaměstnanci všech typů organizací vyžadují.

Kontrolní otázky:

1. Provádí se certifikace podle normy ISO 9004?
2. Co je to udržitelný úspěch?

Řešení:

1. Provádí se certifikace podle normy ISO 9004?

Ne, protože požadavky jsou uvedeny v normě ISO 9001, v normě ISO 9004 jsou jen doporučení.

2. Co je to udržitelný úspěch?

Schopnost organizace dosahovat dlouhodobě své cíle.

Odkazy:

1. ČSN EN ISO 9001:2010 (01 0312) *Systemy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ 2010
2. HUTYRAM. a kol. *Management jakosti*. Ostrava: VŠB - TUO, 2007. 209 s. ISBN 978-80-248-1484-1.