

Standardi ISO 9000

Sistemi vodenja kakovosti

Lea Golob
Srednja medijska in grafična šola Ljubljana

Kaj je standard?

- dokument, ki je nastal s soglasjem vseh zainteresiranih in ga je potrdil priznan organ
- v standardu so podana pravila, smernice ali značilnosti za dejavnosti ali njihove rezultate
- namenjen je doseganju optimalne stopnje urejenosti na danem področju in usmerjen v doseganje optimalnih koristi za skupnost
- temelji na rezultatih znanosti, tehnike in izkušenj

Zakaj standard?

- preprečevanje ovir pri trgovanju
- združljivost – primernost proizvodov in storitev
- varnost – zaščita potrošnika
- zaščita okolja
- zaščita proizvoda
- komunikacija

Vrste standardov glede na ravni

- mednarodna standardizacija (ISO, IEC, ITU)
- evropska standardizacija (CEN, CENELEC, ETSI)
- nacionalna standardizacija (NSB, SIST, DIN, BSI ...)
- drugi standardi (interni, panožni ...)

Razvoj standardov ISO 9000

1. izdaja: 1987 → dokumentiranost sistema
2. izdaja: 1994 → izvajanje, presojanje na podlagi dokumentov
3. izdaja: 2000 → nadzor nad učinkovitostjo izvajanja sistema vodenja kakovosti

Standardi SIST ISO 9000:2000

SIST ISO 9000: Sistem vodenja kakovosti
Osnove in slovar

SIST ISO 9001: Sistem vodenja kakovosti
Zahteve

SIST ISO 9004: Sistem vodenja kakovosti
Smernice za izboljševanje delovanja

↓
KAKO

→ KAJ

Splošne zahteve ISO 9000

- Organizacija mora vzpostaviti, dokumentirati, izvajati in vzdrževati sistem vodenja kakovosti ter nenehno izboljševati njegovo učinkovitost v skladu z zahtevami tega mednarodnega standarda.
- Obvezno mora obvladovati naslednje vidike: odgovornost vodstva, gospodarjenje z viri, merjenje, analize ter stalne izboljšave.

Elementi kakovosti ISO 9000

- Politika kakovosti
- Vodenje kakovosti
- Sistem kakovosti
- Obvladovanje kakovosti
- Zagotavljanje kakovosti

Politika kakovosti

- To so splošne usmeritve in cilji neke delovne organizacije glede kakovosti, kot jih je formalno določil najvišji upravni organ te organizacije. Politika kakovosti je element splošne politike.

Vodenje kakovosti

- Je vidik splošne funkcije vodenja, ki se nanaša na določanje ciljev, odgovornosti in izvajanje politike kakovosti s sredstvi kot so planiranje kakovosti, obvladovanje kakovosti, zagotavljanje kakovosti in izboljševanje kakovosti.

Osem načel vodenja kakovosti

- ❑ organizacija, usmerjena k odjemalcu
- ❑ vodenje
- ❑ vključenost zaposlenih
- ❑ sistemski pristop k vodenju
- ❑ nenehno izboljševanje
- ❑ odločanje na podlagi dejstev
- ❑ vzajemno koristni odnosi

Sistem kakovosti

- To je organizacijska struktura, odgovornost, postopki, procesi in sredstva, ki s skupnim delovanjem zagotavljajo, da izdelki, procesi in storitve izpolnjujejo določene ali posredno izražene potrebe.

Sistem vodenja kakovosti

- sistem – red, urejenost
- kakovost – skladnost z zahtevami
- sistem vodenja kakovosti – urejen način doseganja skladnosti z zahtevami (in pričakovanji)

urejenost



preglednost



obvladljivost

Obvladovanje kakovosti

- Pomeni dejavnosti in tehnične ukrepe, ki se uporabljajo za izpolnitev zahtev po kakovosti.

Zagotavljanje kakovosti

- So vsi načrtovani in sistematični ukrepi, ki so potrebni za doseg ustreznega zaupanja, da bo izdelek, proces ali storitev izpolnil zastavljene zahteve po kakovosti.

Prednosti vzpostavljenega sistema

- dosežena je preglednost organizacije
- optimirani postopki dela in dvig produktivnosti
- ni nepotrebne, dvojne dela
- zavaruje se tehnološko znanje pri zamenjavi osebja
- določijo, omejijo se pristojnosti in odgovornosti
- je učinkovita osnova za izboljševanje kakovosti
- splošno se dvigne zavest o kakovosti

Prednosti certificiranega sistema

- mednarodno primerljiv sistem dela
- zmanjša se obseg presojev s strani strank
- marketinško orodje
- konkurenčna prednost

Zaključek

- Sistem vodenja kakovosti, zgrajen po načelih, smernicah in zahtevah, ki so opredeljene v družini standardov ISO 9000, je široko priznan kot trden temelj za poslovno uspešnost. V teh standardih so zbrane učinkovite metode vodenja kakovosti in zanesljive tehnike zagotavljanja kakovosti. Tako proizvajalne kot storitvene organizacije so z ISO 9000 dobile osrednji oporni steber, na katerega lahko naslonijo svoja prizadevanja za zadovoljstvo kupcev, za stroškovno učinkovito operativno, za napredno obvladovanje sposobnosti osebja ter optimalno uporabo materialnih virov.

Standardizacija na področju grafike

- SIST/TC GRT grafična tehnologija
- SIST/TC VPK vlaknine, papir, karton in izdelki
- SIST/TC ITC informacijska tehnologija
- SIST/TC IDO informatika in dokumentacija

Literatura in viri

- Scheicher, L.: *Tehnologija knjigoveške dodelave*. Ljubljana : Tehniška založba, 1997.
- SIST ISO 9000:2002
- www.sist.si
- www.iso.ch