




**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI


UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

**Projekt:**  
Wsparcie szkoleniowo – doradcze dla firm i ich pracowników w zarządzaniu jakością - szansą na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw woj. lubelskiego





93/POKL.08.01.01-06-367/08-00




PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI


UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

**DOBRE PRAKTYKI**  
- System zarządzania jakością w praktyce





Mariusz Hofman




PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI


UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Osiem zasad TQM – kompleksowego zarządzania jakością:



1. Orientacja na klienta,
2. Przywództwo,
3. Zaangażowanie ludzi,
4. Podejście procesowe,
5. Podejście systemowe,
6. Ciągłe doskonalenie,
7. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów,
8. Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami.



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY












PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Proces to sposób w jaki organizacja przekształca abstrakcyjny cel stawiania potrzeb klienta na pierwszym miejscu na działania praktyczne.





Bez wyodrębnionych i zarządzanych procesów przedsiębiorstwo popadnie w chaos wewnętrznych konfliktów.



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- W jakim procesie bierzesz udział ?
- Czy potrafisz go opisać ?
- Jaki jest cel procesu w którym pracujesz ?
- W jaki sposób proces tworzy wartość dla klienta ?
- Za pomocą jakich kryteriów firma ocenia wyniki procesu, który realizujesz ?
- Jakie procesy są współzależne z procesem w którym bierzesz udział ?
- Czego Twój proces potrzebuje (czego dostarcza) od innych procesów ?
- Jakie wysiłki są obecnie podejmowane, aby doskonalić proces ?

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Skoncentruj się na tworzeniu procesów, które od początku do końca tworzą wartość dla klienta,
- Postaraj się, aby każdy rozumiał procesy i rolę jaką w nich odgrywa,
- Wyznaczaj osoby odpowiedzialne za nadzorowanie, ocenianie i doskonalenie procesów,
- Stwórz firmę przyjazną procesom opierając na nich struktury i funkcje,
- Rozwijaj kulturę pracy zespołowej i współodpowiedzialności,

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Myśl w kategoriach procesów, aby ulepszać swoją firmę,
- Niech procesy staną się zawodowym stylem życia

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

- ✓ Mapowanie procesów polega na graficznym przedstawieniu funkcjonowania procesu lub zespołu procesów / operacji i ich wzajemnych powiązań.
- ✓ Do opisu poszczególnych elementów mapy procesu stosuje się odpowiednie symbole graficzne.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Wykonawcy realizują proces, ale właściciel procesu reprezentuje go. Zadaniem właściciela procesu jest uzyskanie zasobów finansowych, których proces potrzebuje do funkcjonowania.
- M. Hammer stwierdza, że „Właściciele procesu są oddaleni o lata świetlne od nadzorców i menadżerów średniego szczebla, których zastępują.”

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

**AUDYT PROCESU**  
Ocena skuteczności, efektywności ekonomicznej oraz poziomu jakości operacji i działań realizowanych w ramach konkretnego procesu.

**AUDYT SYSTEMU PROCESÓW**  
Ocena skuteczności i efektywności systemu procesów przedsiębiorstwa wraz z analizą zakłóceń występujących na styku poszczególnych procesów.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

**Model kosztów jakości A. Feigenbauma**

- Koszty sterowania jakością (na które składają się koszty prewencji i koszty oceny. Są one traktowane jako nakłady inwestycyjne.
- Koszty błędów (na które składają się koszty błędów wewnętrznych i zewnętrznych, które dla przedsiębiorstwa są stratami).


PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Konto ewidencyjne ujmuje koszty jakości w następujących aspektach:

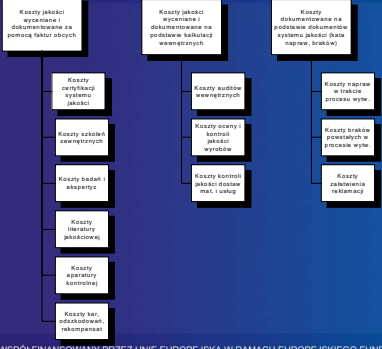
1. Rodzaj kosztu jakości (prewencji, oceny, strat wewnętrznych, strat zewnętrznych),
2. Miejsca powstawania kosztu (dział cięcia, dział spawania, dział zarządzania jakością, dział kontroli jakości),
3. Nośnika kosztów (zlecenia produkcyjnego, grupy asortymentowej, konkretnego produktu),
4. Rodzaju kosztu (koszty zużycia materiałów, amortyzacja, koszty delegacji, koszty wynagrodzeń).



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

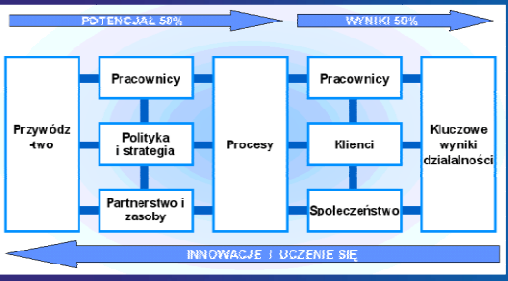


- Koszty jakości opierające się na dokumentacji za pomocą faktur obcych
  - Koszty certyfikacji systemu
  - Koszty szkoleń zewnętrznych
  - Koszty badań i akapartez
  - Koszty literatury jakościowej
  - Koszty aparatury kontrolnej
  - Koszty kari, szkoleń, rekompensacji
- Koszty jakości wyrażone i dokumentowane na podstawie kalkulacji wewnętrznych
  - Koszty wdrożone wewnętrznych
  - Koszty oceny i oceny jakości wyrobów
  - Koszty kontrol jakości dostaw (mat. i usług)
- Koszty dokumentowane na podstawie dokumentacji systemu jakości (strata napraw, braków)
  - Koszty napraw w trakcie produkcji wyrobów
  - Koszty braku gotowych i produkcyjnych
  - Koszty zabierania reworków

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY



POTENCJAŁ 50% → WYNIKI 50%

Przywództwo → Pracownicy → Procesy → Klienci → Kluczowe wyniki działalności

Partnerstwo i zasoby → Społeczeństwo

Polityka i strategia

INNOWACJE I UCZENIE SIĘ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

# DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO