



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Základy managementu kvality

Tento studijní text definuje a identifikuje rozsah problémů řízení kvality (jakosti). Student se v základních bodech učí, o jaké problémy jde a které směry budou vyvíjeny.

Jakost

Kvalita může být definována jako stupeň splnění požadavků vázáno na soubor základních znaků. Tato vlastnost je neoddělitelně spojena s podstatou výrobku (síla, kyselost, doba rozpadu). Požadavek se obvykle chápe jako specifikace zákazníka, legislativní požadavky,

Požadavky na kvalitu obvykle splňují všechny zúčastněné strany:

- ❖ Majitelé firem
- ❖ Věřitelé
- ❖ Partneri
- ❖ Distributoři



<https://www.dreamstime.com/>

- ❖ A samotní zaměstnanci.

Termínem kvalita se rozumí jakýkoli výrobek z materiálu (drát, plech, pístní kroužek, kapalina, sypký materiál ...) na hotové výrobky složené z jednotlivých částí, ale také např. Služby (doprava, vývoj technologií, bankovníctví) ...

Pro zajištění kvality bychom měli vědět:

- ❖ Účel produktu (služby nebo produktu)
- ❖ Co chce náš zákazník?
- ❖ Je a jaké jsou jeho požadavky
- ❖ Kdo patří k zainteresovaným osobám a co mají tyto strany udělat

Osoby, které definují kvalitu, lze rozdělit do několika skupin. Základní parametry zahrnují technické parametry (rozměry, hmotnost, výkon), faktory spolehlivosti (porucha, životnost). Takovým rysem však může být i skladování, provozní potíže, bezpečnostní riziko a současná likvidita a šetrnost k životnímu prostředí.

Kvalita

Kvalita může být definována jako stupeň splnění požadavků na soubor základních znaků. Takové označení je neoddelitelně spojeno s podstatou výrobku (síla, kyselost, doba rozpadu). Požadavek se obvykle chápe jako specifikace zákazníka, legislativní požadavky atd.

Plánování kvality

je činnost, která poskytuje:

- cíle a požadavky na kvalitu.
- také specifikuje požadavky na použití prvků systému řízení jakosti
- definuje procesy a metody potřebné pro efektivní a efektivní plnění cílů a požadavků.

Plánování kvality se v současné době zaměřuje především na tyto tři oblasti:

1. plánování produktů,
2. Plánování pro řízení a provoz (příprava implementace systému jakosti,
3. vypracování plánů jakosti a opatření ke zlepšení.

Plánování kvality v předvýrobních fázích a vzdělávání

Juranova kvalita Trilogie

Slavná trilogie kvality byla poprvé vyvinutá a napsána J. M. Juranem. Jak všichni víte, Juran je manažerský konzultant a inženýr specializující se na řízení jakosti.

Kvalitní trilogie, kterou Juran vysvětluje, je: Jakákoli organizace, která se ujala cesty v oblasti řízení kvality, musí mít tři procesy, které jsou:

- ❖ Plánování kvality
- ❖ Kontrola kvality a
- ❖ Zlepšení kvality.

Ačkoli výše uvedené tři mohou znít podobně, mají různé cíle a slouží různým účelům řízení kvality.



<http://www.whatissixsigma.net/jurans-quality-trilogy>

Plánování jakosti: Stejně jako u všech činností a procesů řízení, začíná cesta kvality plánováním činností, které je třeba udělat, aby dodržovaly vizi, poslání a cíle organizace a splňovaly požadavky zákazníků a dodržování požadavků. Plánování kvality zahrnuje i) Porozumění zákazníkovi, ii) stanovení jejich potřeb, iii) definování funkcí produktu / služeb, specifikace iv) návrh produktu / služby v) vytyčení procesů, které umožní uspokojit potřeby zákazníků.

- Identifikujte zákazníky jak externí, tak i interní: Vzhledem k tomu, že se jedná o prodej a marketing - zákazníci by měli být segmentováni použitím principu Pareto, který kladou větší důraz na vaše nejdůležitější zákazníky.
- Objevte potřeby svých zákazníků: Určete nejen to, co vaše zákazníci hodnoty, ale vaše tržní hodnoty. Ale nezastavujte se tam, identifikujte životně důležité a užitečné mnohé, které řídí tyto trhy.
- Vyvinout funkce produktů, které odpovídají potřebám zákazníků: Pochopení těch několika životně důležitých a užitečných by mělo řídit každé zlepšení a inovace.
- Vyvinout proces, který dokáže vytvořit vlastnosti produktu: Umožnit prodejnímu týmu zapojit se do smysluplné spolupráce se zákazníkem, aby pochopil a vyjádřil, co oceňuje.
- Prokázat schopnost procesu: Určit metriky při dosahování těchto standardů

Kontrola kvality: Jakmile jsou procesy definovány, zodpovědnost nyní spočívá v operacích, dodržování procesů a specifikací požadovaných výrobkem / službou. Za tímto účelem je třeba provádět pravidelné kontroly a kontroly, je třeba sledovat určenými pracovníky, zajistit, aby proces byl pod kontrolou a splňoval specifikace a dodržování stanovený cíl. Tam, kde se vyskytuje vada, je třeba provést nápravná a preventivní opatření a musí se objevit příčina. Také je třeba sledovat odchylky v měření a výsledcích auditu procesů a opravit tak, aby vyhovovaly požadovanému cíli podle procesů.

Výběr a stanovení měření: Určete postupy měření při dosažení těchto cílů.

Tyto postupy by neměly být založeny pouze na uzavřených tržbách, ale také na kritických dotykových bodech. Používejte statistické nástroje pro analýzu.

- **Měření a interpretace skutečného výkonu podle provozních cílů:** Pomocí statistických nástrojů, dat a "kmenových znalostí" se interpretují rozdíly mezi skutečným a standardním.

- **Opatření proti rozdílům:** Vzhledem k tomu, že pracujete s normami, zjistíte, že rozdíly mohou být přičítány identifikovatelným příčinám nebo poruchám.

Zlepšení kvality:

Bez ohledu na to jak robustní návrh procesu a vlastnosti produktu jsou je možnost, že nemusí splňovat požadavky zákazníků a cíle návrhu. Může to být způsobeno některými zvláštními příčinami, které se v systému vyskytují, a to může být způsobeno změnou podnikových scénářů, požadavky zákazníků, dokončením trhu a mnoha dalšími silami. Úlohou zlepšování kvality je identifikovat a prokázat potřebu zlepšování oproti stávajícím výkonnostním úrovním, přestože splňují cíl a navrhuji prostředky a způsoby, jak dosáhnout nového cíle a úspěšně je realizovat.

- **Prokázat potřebu a identifikovat konkrétní projekty na zlepšení:** Měly by být identifikovány projekty, které poskytnou nejvíce finančního zisku (nejvýnosnější prodej) a množství potenciálu (evangelizace zákazníků), které projekt může mít.

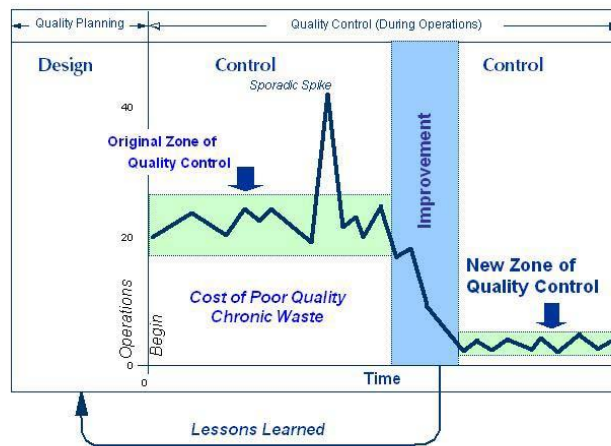
- **Uspořádejte k vedení a diagnóze:** U typu myšlení Juran může to vést k vytvoření Rady kvality. V oblasti prodeje a marketingu může být hierarchie, která se bude zabývat těmito rozhodnutími z širší perspektivy než individuální prodejní tým.

- **Poskytnout účinné opravné prostředky:** Nápravná opatření jsou založená na příčině a jsou spojena s kritickými problémy týkajícími se kvality, (otěch se diskutovalo ve fázi plánování). Může zahrnovat také školení a další zdroje.

- **Zajistěte kontrolu, aby byl zisk:** V oblasti prodeje a marketingu chceme zabránit zpětnému snížení zisků jak při realizaci tak při plánování. Můžeme v této fázi zavést dodatečný nebo dokonce jiný typ podpory, jako je prodejní tým se silnějším servisem nebo produktovým zázemím

Všechny tři procesy jsou navzájem propojeny a vzájemně se ovlivní v průběhu cesty. Proto jsou procesy individuálně korigovány a racionalizovány, aby si vzájemně pomohli na cestě za Managementem kvality.

THREE UNIVERSAL PROCESSES OF THE JURAN TRILOGY ®



Základní koncepty řízení kvality

- ❖ koncept of ISO (International Organization for Standardization).
- ❖ TQM

O ISO

ISO je nezávislá, nevládní mezinárodní organizace s členstvím v 162 národních normalizačních orgánech.

Prostřednictvím svých členů sdružuje odborníky, kteří sdílejí znalosti a rozvíjejí dobrovolné mezinárodní standardy založené na konsensu a tržně relevantní, které podporují inovace a poskytují řešení globálních výzev.

Jaké jsou standardy?

Mezinárodní standardy mají tento účel. Poskytují celosvětovou specifikaci výrobků, služeb a systémů, které zajišťují kvalitu, bezpečnost a efektivitu. Pomáhají při mezinárodním obchodu.

ISO publikovala 22027 Mezinárodní standardů a souvisejících dokumentů, které pokrývají téměř každý průmysl, od technologie, po bezpečnost potravin, po zemědělství a zdravotnictví. Mezinárodní normy ISO ovlivňují všechny a všude.

ISO: globální síť národních normalizačních orgánů

Členové ISO jsou nejdůležitějšími normalizačními organizacemi v jejich zemích a pro každou zemi je jen jeden člen. Každý člen představuje ISO ve své zemi. Jednotlivci nebo společnosti se nemohou stát členy ISO.

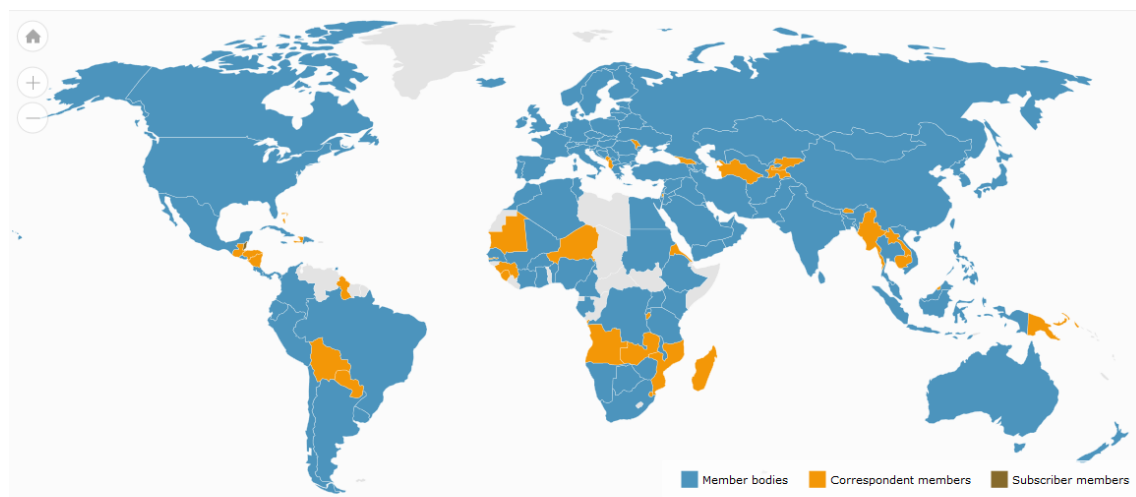
Existují tři kategorie členů. Každý má odlišný přístup a vliv na systém ISO. To nám pomáhá být inkluzivním, přičemž zároveň uznáváme různé potřeby a kapacity každého národního normalizačního orgánu.

Plní členové (nebo členské organizace) ovlivňují vývoj a strategii standardů ISO tím, že se účastní a hlasují na technických a politických schůzkách ISO. Plní členové prodávají a přijímají mezinárodní normy ISO na celostátní úrovni.

Korespondenční členové sledují vývoj standardů a strategie ISO tím, že se účastní technických a politických setkání ISO jako pozorovatelé. Korespondenční členové mohou prodávat a přijímat ISO mezinárodní normy na národní úrovni.

Členové – odběratelé - průběžně informují o práci ISO, ale nemohou se na ní podílet. Neprodávají ani nepřijímají mezinárodní normy ISO na národní úrovni.

Find out more about ISO membership and benefits in the [ISO Membership Manual](#). And, read more about how [ISO supports developing countries](#) in international standardization work.



ISO members

All members (162) ~

Country	Acronym	Membership	TC Participation	PDC Participation
Afghanistan	ANSA	Member body	5	1

<https://www.iso.org/about-us.html>

Má univerzální charakter - je použitelný jak v produkčních organizacích, tak i v servisních společnostech bez ohledu na jejich velikost.

Normy ISO 9000 nejsou závazné, ale doporučují pouze. Jedná se o soubor minimálních požadavků, které by měly být ve firmě živeny.



<https://www.iso.org/about-us.html>

Není to vázáno na normy a předpisy, ale je to otevřený systém, včetně všeho pozitivního, který lze použít pro rozvoj podnikání.

"TQM je řídicí filozofie, která utváří zákaznický a učební systém, který přináší plnou spokojenost zákazníků prostřednictvím neustálého zlepšování efektivity podnikových procesů."

celkem - zahrnuje plné zapojení všech zaměstnanců organizace, a to jak z hlediska začlenění všech činností od marketingu až po služby, tak i zapojení všech zaměstnanců včetně správy, bezpečnosti atd.

kvalita - jde o koncept kvality jak ve směru uspokojování očekávání zákazníků, tak i v multidimenzionální koncepci zahrnující nejen produkt nebo službu, ale také proces, činnost,

řízení - řízení je zahrnuto jak z hlediska strategického, taktického a provozního řízení, tak z hlediska manažerských činností - plánování, motivace, řízení, řízení atd.

Co je Total Quality Management (TQM)?

Definice: TQM

Jádro definice celkového řízení kvality (TQM) popisuje managementový přístup k dlouhodobému úspěchu díky spokojenosti zákazníků. V rámci úsilí TQM se všichni členové organizace podílejí na zlepšování procesů, produktů, služeb a kultury, v níž pracují.

Total Quality Management (TQM) popisuje managementový přístup k dlouhodobému úspěchu díky spokojenosti zákazníků. V rámci úsilí TQM se všichni členové organizace podílejí na zlepšování procesů, produktů, služeb a kultury, v níž pracují.

Total Quality Management Principles:: 8 primárních prvků TQM

Celkové řízení kvality lze shrnout jako systém řízení pro zákaznickou organizaci, který zahrnuje všechny zaměstnance a vede je k neustálému zlepšování. Využívá strategii, data a efektivní komunikaci k integraci kvalitní disciplíny do kultury a činností organizace. Mnoho z těchto konceptů je přítomno v moderních systémech řízení jakosti, nástupce TQM.

Zde je 8 principů celkového řízení jakosti:

1. Zaměření na zákazníka

Zákazník určuje úroveň kvality. Bez ohledu na to, co organizace provádí pro podporu zaměstnanců v oblasti zvyšování kvality, integrace kvality do procesu návrhu, modernizace počítačů nebo softwaru nebo nákup nových měřicích nástrojů, zákazník určí, zda je úsilí užitečné.

2. Celková angažovanost zaměstnanců

Všichni zaměstnanci se podílejí na práci na společných cílech. Celkové zapojení zaměstnanců lze získat pouze poté, co se odstraní nejistota a obavy v rámci pracoviště. Vedení vytváří dobré pracovní prostředí. Vysoce výkonné pracovní systémy integrují neustálé zvažující se úsilí a běžné obchodní operace. Samostatně řízené pracovní týmy jsou jednou z forem posílení postavení zaměstnanců.

3. Centralizování procesů

Základním prvkem TQM je zaměření na procesní myšlení. Proces je série kroků, které berou vstupy od dodavatelů (interní nebo externí) a přeměňují je na výstupy dodávané zákazníkům (interní nebo externí). Kroky potřebné k provedení procesu jsou definovány a měření výkonu jsou průběžně sledovány, aby se zjistila neočekávaná změna.

4. Integrovaný systém

Přestože se organizace může skládat z mnoha různých funkčních specialit, často organizovaných do vertikálně strukturovaných oddělení, jsou to horizontální procesy propojující tyto funkce, které jsou zaměřeny na TQM.

Mikroprocesy se přidávají k větším procesům a všechny procesy se shodují s podnikovými procesy, které jsou nezbytné pro definování a implementaci strategie. Každý musí pochopit vizi, poslání a hlavní zásady, jakož i politiky kvality, cíle a kritické procesy organizace. Obchodní výkonnost musí být průběžně sledována a komunikována.

Integrovaný obchodní systém může být modelován podle národních kritérií programu Baldrige Programu kvality a / nebo by měl obsahovat normy ISO 9000. Každá organizace má jedinečnou pracovní kulturu a je prakticky nemožné dosáhnout vynikajících výsledků ve svých produktech a službách, pokud nebude podporována kultura dobré kvality. Integrovaný systém tak spojuje prvky zlepšování podnikání s cílem neustále zlepšovat a přetvářet očekávání zákazníků, zaměstnanců a dalších zúčastněných stran.

5. Strategický a systematický přístup

Kritickou součástí řízení kvality je strategický a systematický přístup k dosažení vize organizace, jejího poslání a cílů. Tento proces, nazvaný strategické plánování nebo strategické řízení, zahrnuje formulování strategického plánu, který integruje kvalitu jako hlavní součást.

6. Neustálé zlepšování

Hlavním cílem TQM je neustálé zlepšování procesů. Neustálé zlepšování přiměje organizaci k tomu, aby byla analytická i tvůrčí, hledala způsoby, jak zvýšit konkurenceschopnost a efektivitu při plnění očekávání zúčastněných stran.

7. Skutečnost založená na faktech

Aby bylo možné vědět, jak funguje organizace, jsou potřebná data o výkonnostních opatřeních. TQM vyžaduje, aby organizace nepřetržitě shromažďovala a analyzovala data, aby zlepšila přesnost rozhodování, dosáhla shody a umožnila předpovědi na základě historie.

8. Komunikace

Efektivní komunikace hraje velkou roli v dobách organizačních změn, stejně jako v rámci každodenního provozu, při udržování morálky a při motivování zaměstnanců na všech úrovních. Komunikace zahrnují strategie, metodu a včasnost.

Tyto prvky jsou pro TQM považovány za tak zásadní, že mnoho organizací je v určitém formátu definuje jako soubor základních hodnot a principů, na kterých má organizace fungovat. Metody implementace tohoto přístupu vycházejí z učení takových kvalitních vůdců, jako **byli Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa a Joseph M. Juran.**

Total Quality Management benefity

- Posílení konkurenceschopnosti
- Přizpůsobivost měnícím se nebo vznikajícím tržním podmínkám a environmentálním a jiným vládním předpisům
- Vyšší produktivita
- Vylepšený obraz trhu
- Odstranění vad a odpadu
- Snížené náklady a lepší řízení nákladů
- Vyšší ziskovost
- Vyšší zaměření a spokojenost zákazníků
- Zvýšená loajalita a retence zákazníků
- Zvýšená bezpečnost práce
- Zlepšená morálka zaměstnanců
- Zvýšená hodnota akcionářů a zúčastněných stran
- Vylepšené a inovativní procesy

Total Quality Management - nevýhody

- Může být složitý pro implementaci

Výhody celkového řízení kvality jsou nekonečné a pomáhají vaší organizaci dosáhnout výsledků. Společnost ASQ shromáždila celou řadu případových studií o celkovém řízení kvality, které ilustrují dopad systému TQM na vaši organizaci.

<http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>

Proč TQM?

Generický strategický model pro implementaci systémů TQM

1. Vrcholový management se rozhodl se zavázat se k TQM. TQM je identifikována jako jedna ze strategií organizace.
2. Organizace hodnotí současnou kulturu, spokojenost zákazníků a systémy řízení kvality.
3. Nejvyšší vedení identifikuje klíčové hodnoty a zásady, které se mají používat, a sděluje je.
4. Na základě kroků 1, 2 a 3 je vypracován hlavní plán TQM.
5. Organizace identifikuje a upřednostňuje požadavky zákazníků a sladí produkty a služby tak, aby vyhovovaly těmto požadavkům.
6. Management mapuje kritické procesy, kterými organizace uspokojuje potřeby svých zákazníků.
7. Vedení dohlíží na vytvoření týmů aby zvýšil úsilí o zlepšení procesu.
8. Hlavní úsilí TQM řídí řídicí výbor.
9. Manažeři přispívají individuálně k úsilí prostřednictvím plánování, školení, koučování nebo jiných metod.
10. Denní řízení procesů a standardizace probíhá.
11. Je vyhodnocen pokrok a plán je podle potřeby revidován.
12. Poskytuje se stálé povědomí zaměstnanců a zpětná vazba o stavu a zavádí se proces odměňování / uznání

.Příklady of Total Quality Management System Strategies

Strategie 1: Prvek přístupu TQM

Prvek přístupu TQM přebírá klíčové obchodní procesy a / nebo organizační jednotky a využívá nástroje TQM k podpoře zlepšení. Tato metoda byla široce používána na počátku 80. let 20. století, kdy se společnosti pokoušely realizovat části TQM, jak se je naučily.

Příklady tohoto přístupu zahrnují cyklus kvality, statistické řízení procesů, metody Taguchi a zavádění funkcí kvality.

Strategie 2: Guru přístup

Přístup guru využívá učení a spisy jednoho nebo více předních představitelů o kvalitě jako vodítko, podle něhož lze určit, kde má organizace nedostatky. Poté organizace provede příslušné změny k odstranění těchto nedostatků.

Manažeři například mohou studovat Demingův 14 bodů.

Strategie 3: Modelový přístup organizace

V tomto přístupu navštěvují jednotlivci nebo týmy organizace, které získaly vedoucí úlohu v TQM, a určily jejich procesy a důvody úspěchu. Tyto myšlenky pak integrují s vlastními myšlenkami a vyvíjejí organizační model přizpůsobený jejich specifické organizaci.

Tato metoda byla široce používána v pozdních osmdesátých letech a je doložena počátečními příjemci Malcolm Baldrige National Quality Award.

Strategie 4: The Japanese total quality approach

Organizace, které používají japonský přístup k celkové kvalitě, prozkoumají podrobné implementační techniky a strategie, které používají firmy, které získaly ocenění Deming, a využívají této zkušenosti k vytvoření rozsáhlého plánu pro interní použití.

Tento přístup využila společnost Florida Power and Light - mimo jiné - k implementaci TQM a soutěžení o Demingovu cenu.

Strategie 5: Přístup - kritéria pro zadání zakázky

Při použití tohoto modelu organizace používá kritéria kvality, například cenu Deming, Evropskou cenu za kvalitu nebo Malcolm Baldrige National Quality Award za účelem identifikace oblastí pro zlepšení. V rámci tohoto přístupu se implementace TQM zaměřuje na splnění konkrétních kritérií pro zadání zakázky.

Ačkoli někteří argumentují, že to není vhodné použití kritérií pro zadání zakázky, některé organizace tento přístup využívají a mohou to vést ke zlepšení.

W. Edwards Deming's 14 bodů pro Total Quality Management

Deming má 14 bodů v oblasti řízení jakosti, což je základní koncept implementace celkového řízení kvality, je soubor řídicích postupů, které pomáhají firmám zvyšovat jejich kvalitu a produktivitu.

Deming (1986) spojuje problém kvality s řízením. Jako základní problém vidí neschopnost řídicích pracovníků plánovat se značným předstihem. Většina formuje krátkodobé cíle a řeší vzniklé problémy. Velice populárních je jeho 14 bodů, které jsou spojením nové filozofie kvality a apelem managementu změnit postoje. Je to příspěvek k porozumění, jak zajistit zlepšení kvality:

1. Vytvořit stabilní záměr pro zlepšení kvality služby s cílem být konkurence schopným a zůstat na trhu. Deming předpokládá, že mnoho organizací má pouze krátkodobé cíle a nedívá se 20 nebo 30 let dopředu. Potřebují mít dlouhodobé plány založené na vizi pro budoucnost a na inovacích.
2. Přijmout novou filozofii. Organizace nemůže být konkurenceschopná jestliže pokračuje ve svých chybách. Musí dokázat se změnit a přijmout nové způsoby práce.
3. Zastavit závislost na inspekci k dosažení kvality. Inspekce nemůže zajistit kvalitu. management by měl poskytnout svému sboru trénink v technikách, které jsou nezbytné k monitorování a zvyšování kvality.
4. Ukončit výběr nabídnutých služeb ostatními organizacemi na základě nejnižší ceny. Získání nejlevnějších kontraktorů může vést k drahým chybám. Je nutno preferovat především kvalitu nabízených služeb.
5. Zvyšovat stabilně systém služeb, zlepšovat kvalitu za stabilního snižování nákladů. Je to úkol pro management, který vede ke zlepšení.
6. Poskytovat další vzdělávání a výcvik. Nejhorší je, když organizace nedovede využít talentu svých lidí. Peníze investované do vzdělávání lidí jsou důležité, ale stejně důležité je trénovat lidi tak, aby se oprostili od zaběhlých neefektivních metod. Vzdělávání je důležitým nástrojem zvyšování kvality.
7. Vést lidi. To znamená změnit styl vedení lidí od tradičního způsobu s výsledky, indikátory výkonu, směrem k podporování k dosažení lepší kvality.
8. Vytvořit pocit, že každý může pracovat úspěšně pro instituci. Jistota je základem pro motivaci lidí. Deming věří, že většina lidí chce pracovat dobře v prostředí, které je podporuje.
9. Odstranit bariéry mezi odděleními. Lidé potřebují pracovat společně jako tým. Nemohou existovat oddělení, působící jiným směrem.
10. Eliminovat slogany a cíle, žádající nové úrovně kvality bez poskytnutí metod, jak dělat práci lépe. Slogany mají malý praktický význam pro sbor. Většina problémů je systematických a je odpovědností managementu je odstranit.
11. Odstranit standardy, které předepisují číselné kvóty. Dosažení těchto kvót vede ke snížení kvality.
12. Odstranit bariéry, které znemožňují lidem být hrdý na svou profesi. Deming vystupuje proti odměňovacímu systému, který zvyšuje soutěživost ve sboru a působí proti týmové práci.
13. Ustanovit vzdělávací programy a sebevzdělávání. Vzdělanější sbor je lépe připraven zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb.
14. Zapojit každého do zlepšování kvality. Transformace ke kultuře kvality je činností pro každého.

Tyto koncepty celkové správy kvality mohou být zavedeny jakoukoli organizací, aby efektivněji realizovaly celkové řízení jakosti.

Integrated management system

- Systém EMS (*Environmental MS*)
- Systém HSMS (*Health and Safety MS*)
- Systém QMS (*Quality MS*) – např. postupy

EMS - ISO 14001:2015

Environmental management systems -- Requirements with guidance for use

ISO 14001: 2015 specifikuje požadavky na systém řízení z hlediska ochrany životního prostředí, který může organizace využít k posílení environmentálního výkonu.

ISO 14001: 2015 je určena pro použití organizací, která se snaží systematicky řídit své environmentální odpovědnosti a přispívá k environmentálnímu pilíři udržitelnosti.

ISO 14001: 2015 pomáhá organizaci dosáhnout zamýšlených výsledků svého systému environmentálního managementu, které poskytují hodnotu pro životní prostředí, samotnou organizaci a zúčastněné strany. V souladu s environmentální politikou organizace mají zamýšlené výsledky systému environmentálního managementu:

- Zlepšení environmentálního výkonu;
- Plnění povinností vyplývajících z plnění požadavků;
- Dosažení environmentálních cílů.

ISO 14001: 2015 se vztahuje na jakoukoli organizaci bez ohledu na velikost, typ a přírodu a vztahuje se na environmentální aspekty jejích činností, produktů a služeb, které organizace určuje, že může buď kontrolovat nebo ovlivňovat s ohledem na životní cyklus. ISO 14001: 2015 nestanoví konkrétní kritéria environmentálního výkonu.

ISO 14001: 2015 lze zcela nebo částečně využít k systematickému zlepšování environmentálního řízení. Požadavky na shodu s normou ISO 14001: 2015 však nejsou přijatelné, pokud nejsou všechny její požadavky začleněny do systému environmentálního managementu organizace.

Health and safety management systems

Formální systém řízení nebo rámec vám pomůže řídit zdraví a bezpečnost; je to vaše rozhodnutí, zda použít jeden nebo ne. Příklady zahrnují:

národní a mezinárodní normy, jako jsou:

- ❖ BS OHSAS 18001:2007 *Occupational health and safety management systems*
- ❖ BS EN ISO 9001:2008 *Quality management system*

Soustředění se příliš na formální dokumentaci systému řízení bezpečnosti a ochrany zdraví vás odvrátí od řešení lidských prvků jeho implementace - soustředění se stává procesem samotného systému spíše než skutečného ovládnutí rizik.

Efektivní správa zdraví a bezpečnosti není jen o tom, že by měl mít systém managementu nebo řízení bezpečnosti. Úspěch jakéhokoli procesu nebo systému je stále závislý na postojích a chováních lidí v organizaci (to je někdy označováno jako "bezpečnostní kultura").

ISO 9001:2008 *Quality management system*

ISO 9001: 20015 specifikuje požadavky na systém řízení jakosti, kde organizace

- musí prokázat svou schopnost důsledně poskytovat produkt, který splňuje požadavky zákazníka a příslušné zákonné a regulační požadavky, a
- usiluje o zvýšení spokojenosti zákazníků prostřednictvím efektivního uplatňování systému, včetně postupů pro neustálé zlepšování systému a zajištění souladu se zákazníkem a příslušných zákonných a regulačních požadavků.

Všechny požadavky normy ISO 9001: 2008 jsou obecné a mají být použitelné pro všechny organizace bez ohledu na druh, velikost a produkt.

Pokud nelze uplatnit požadavky ISO 9001: 2008 z důvodu povahy organizace a jejího produktu, lze jej vyloučit.