

**Jakub Wierciak**

**„Zagadnienia jakości i niezawodności w projektowaniu”**

# **Zarządzanie procesami**

# Polityka jakości

(ISO 9000:2000)

**Polityka jakości** - ogół zamierzeń i ukierunkowanie  
**organizacji**, dotyczące **jakości** formalnie wyrażone  
przez **najwyższe kierownictwo**

# System zarządzania jakością

(ISO 9000:2000)

**System zarządzania jakością - system zarządzania**  
do kierowania **organizacją** i jej nadzorowania  
w odniesieniu do **jakości**.

# System jakości

(ISO 8402)

## System jakości

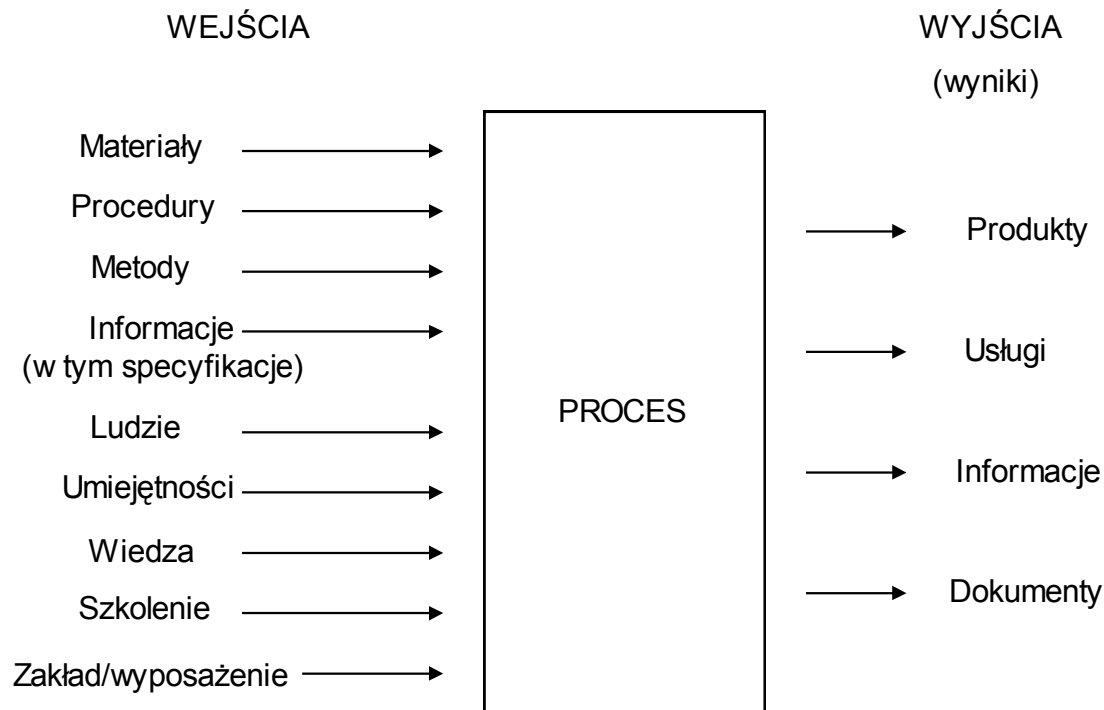
- struktura organizacyjna
- rozłożenie odpowiedzialności
- procedury
- **procesy**
- zasoby

umożliwiające zarządzanie jakością

# Proces

(Oakland 1982)

Zamiana zestawu wejść, które mogą obejmować działania, metody i operacje na wymagane wyjścia w postaci produktów, informacji lub usług.

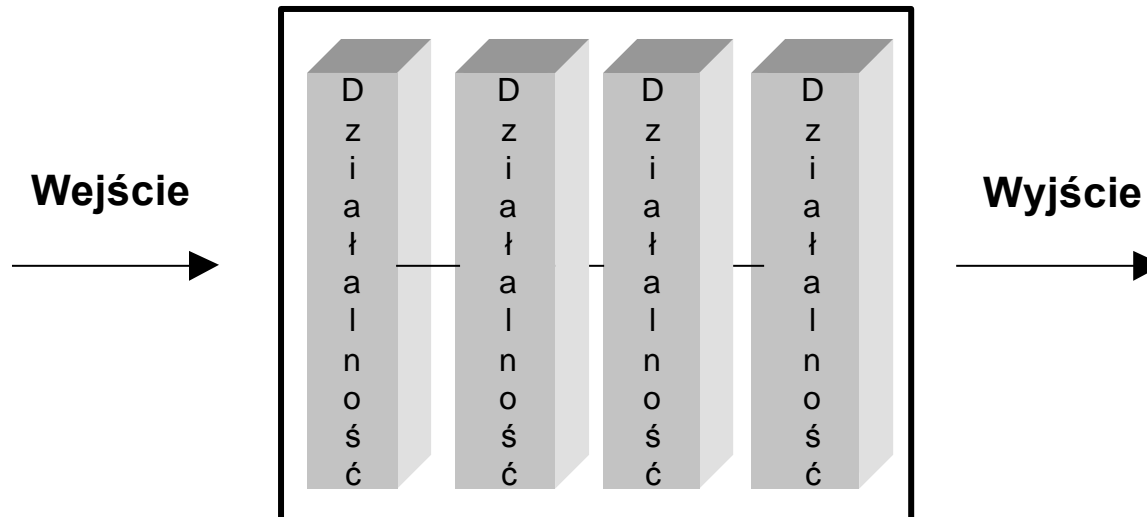


Zarządzanie  
procesem

# Definicja procesu

(KEMA 1998)

Proces można określić jako ciąg działań następujących po sobie, przetwarzających stan wejściowy w wyjściowy.



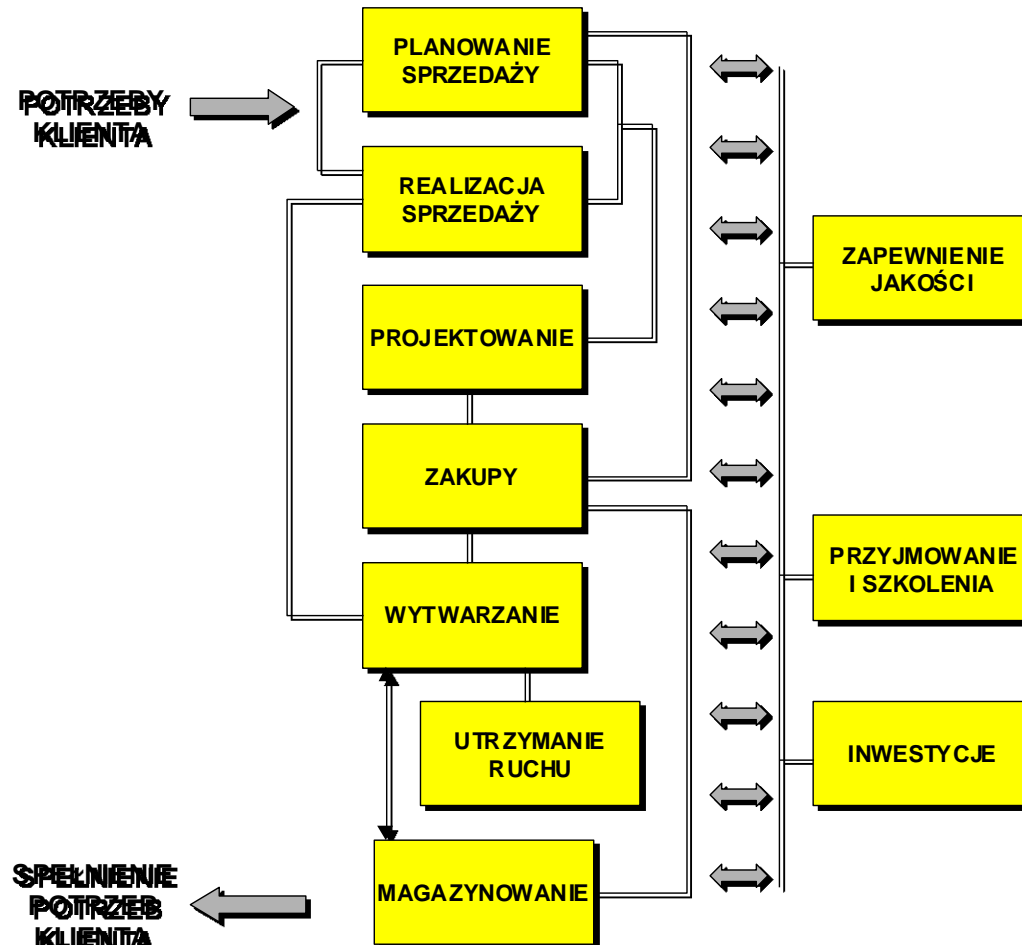
# Rodzaje procesów

(WEKA 2000)

- **Podstawowe** - są źródłem wartości dla klientów zewnętrznych
- **Pomocnicze** - są źródłem wartości dla klientów wewnętrznych
- **Zarządcze (kierowania)** - kształtują strategię organizacji i nadzorują jej realizację

# Przykładowe procesy w firmie produkcyjnej

(KEMA 1998)



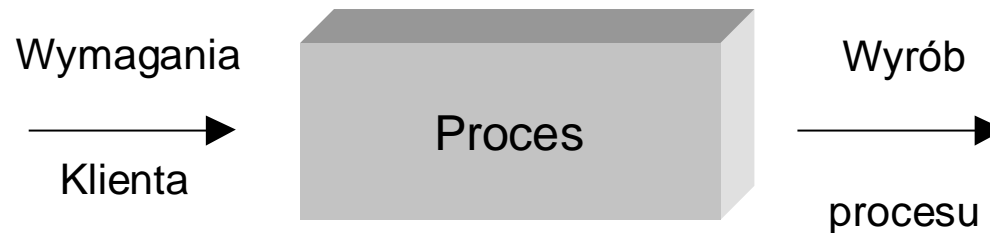
Zarządzanie procesem



# Cel procesu

(KEMA 1998)

Celem procesu jest dostarczenie klientowi zewnętrznemu lub wewnętrznemu wyrobu zgodnego z jego wymaganiami i oczekiwaniami.



# Wyrób procesu

(KEMA 1998)

Wyrób procesu powinien stanowić odpowiedź na konkretną potrzebę danego klienta. Może nim być:

- wytwór materialny,
- wytwór intelektualny,
- usługa
- dowolna ich kombinacja.

# Zarządzanie procesem

(KEMA 1998)

Zarządzanie procesem to:

- ciągłe
- wzajemnie sprzężone
- zsynchronizowane  
działania,

których celem jest zapewnienie efektywnego funkcjonowania procesu i jego doskonalenie

# Aspekty zarządzania procesem

(KEMA 1998)

- **planowanie procesu**
- **sterowanie procesem**
- **monitorowanie**
- **doskonalenie procesu**

# Sterowanie procesem

(KEMA 1998)

Ocena jego przebiegu za pomocą

- ustalonych, charakterystycznych dla tego procesu mierników

w celu natychmiastowego eliminowania wszelkiego rodzaju

- odchyień i zagrożeń,

które mogą powodować niespełnienie wymagań określonych dla wyrobu tego procesu.

# Doskonalenie procesu

(KEMA 1998)

- Ciągła analiza i ocena przebiegu procesu
  - oraz realizacji ustalonych dla niego celów
- z wykorzystaniem wszelkich źródeł informacji dotyczących tego procesu i w efekcie
- podejmowanie decyzji odnośnie usprawnień przebiegu procesu
  - oraz osiąganie wyższych celów.

# Źródła informacji o procesie

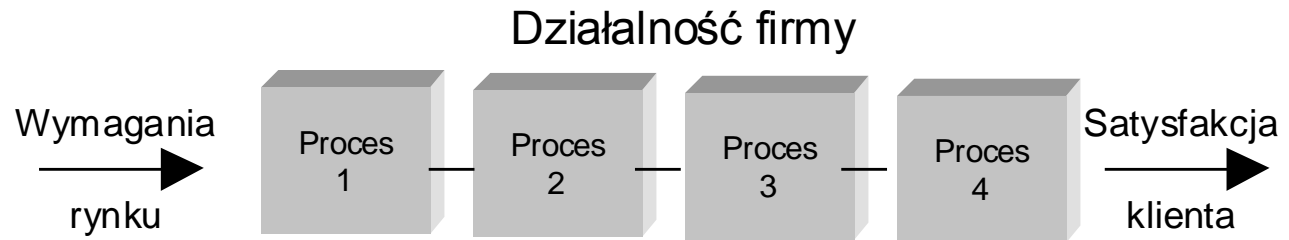
(KEMA 1998)

- audyty wewnętrzne
- audyty zewnętrzne
- działania korygujące
- działania zapobiegawcze
- przeglądy kierownictwa
- reklamacje klientów
- ...

# Określenie procesów

(KEMA 1998)

Schemat blokowy procesów - układ sekwencyjny

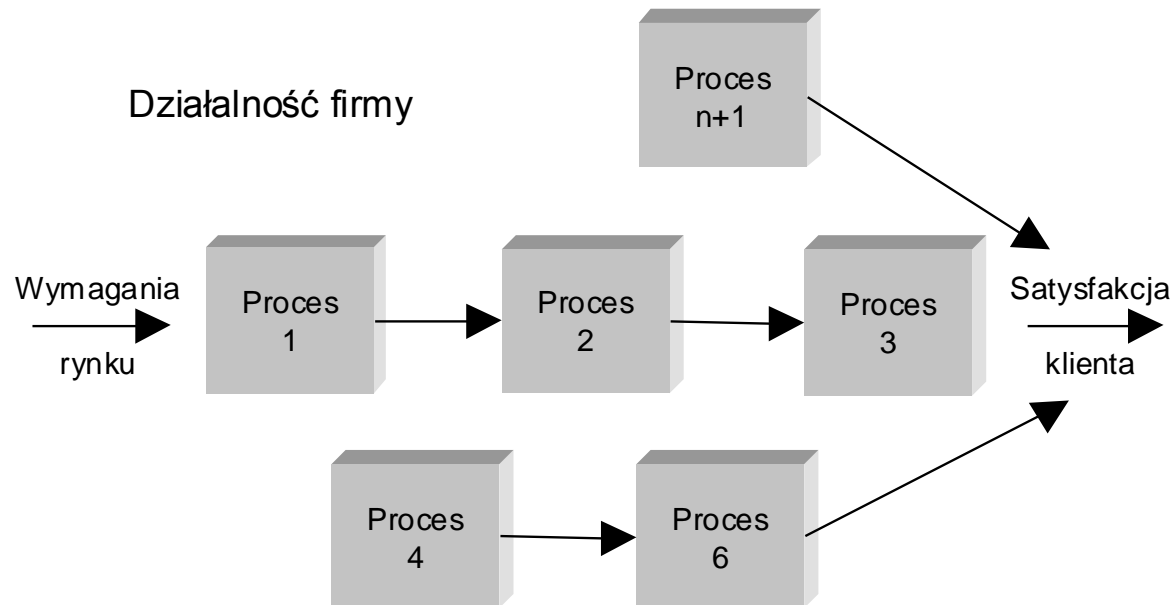




# Określenie procesów

(KEMA 1998)

## Schemat blokowy procesów - układ równoległy



# Lista procesów (przykład)

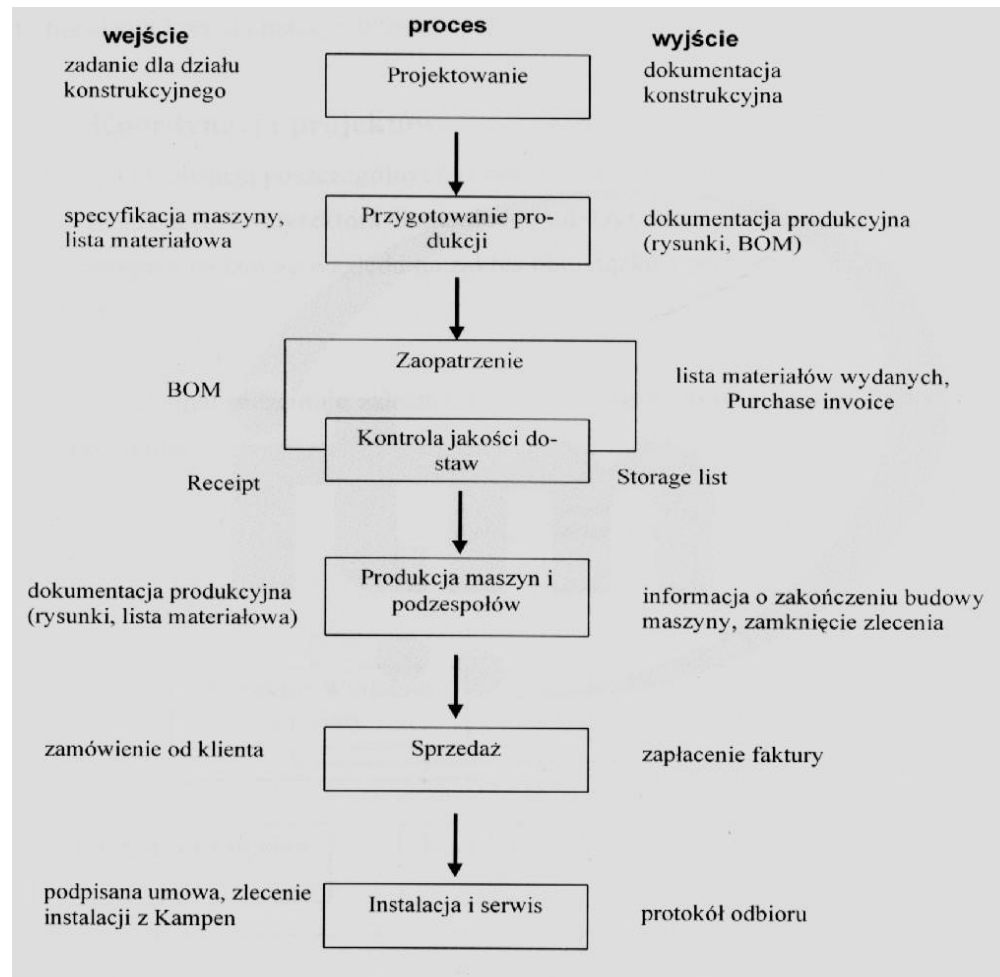
(ITM 1998)

- Przegląd ofert i umów sprzedaży
- Projektowanie
- Przygotowanie produkcji
- Zaopatrzenie
- Kontrola jakości dostaw
- Produkcja maszyn i podzespołów, odbudowa maszyn
- Sprzedaż
- Instalowanie i serwis
- Nadzorowanie sprzętu pomiarowego i badawczego
- Szkolenia
- Nadzorowanie dokumentacji systemu jakości
- Przegląd Sytemu Jakości przez kierownictwo
- Działania korygujące i zapobiegawcze
- Audit systemu Jakości
- Nadzór nad systemem informatycznym
- Nadzór nad danymi
- Obrót częściami zamiennymi

**Analiza  
procesów**

# Powiązania w procesie podstawowym

(ITM 1998)

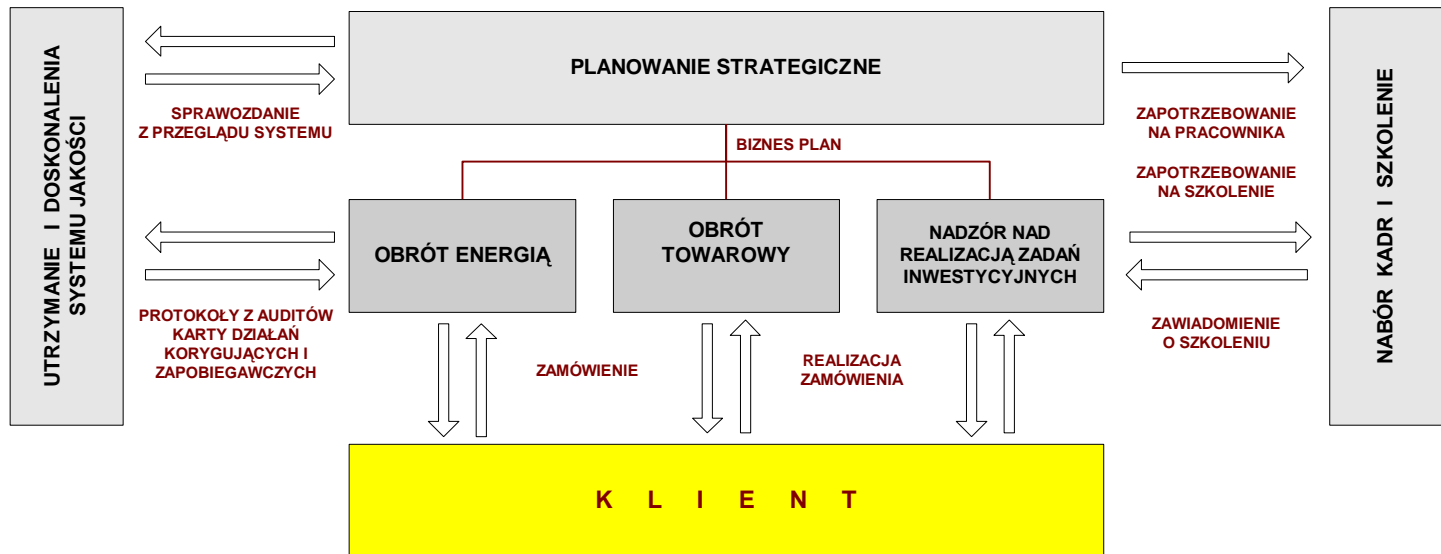


**Analiza  
procesów**

# Powiązania między procesami (przykład)

(E.V. 2001)

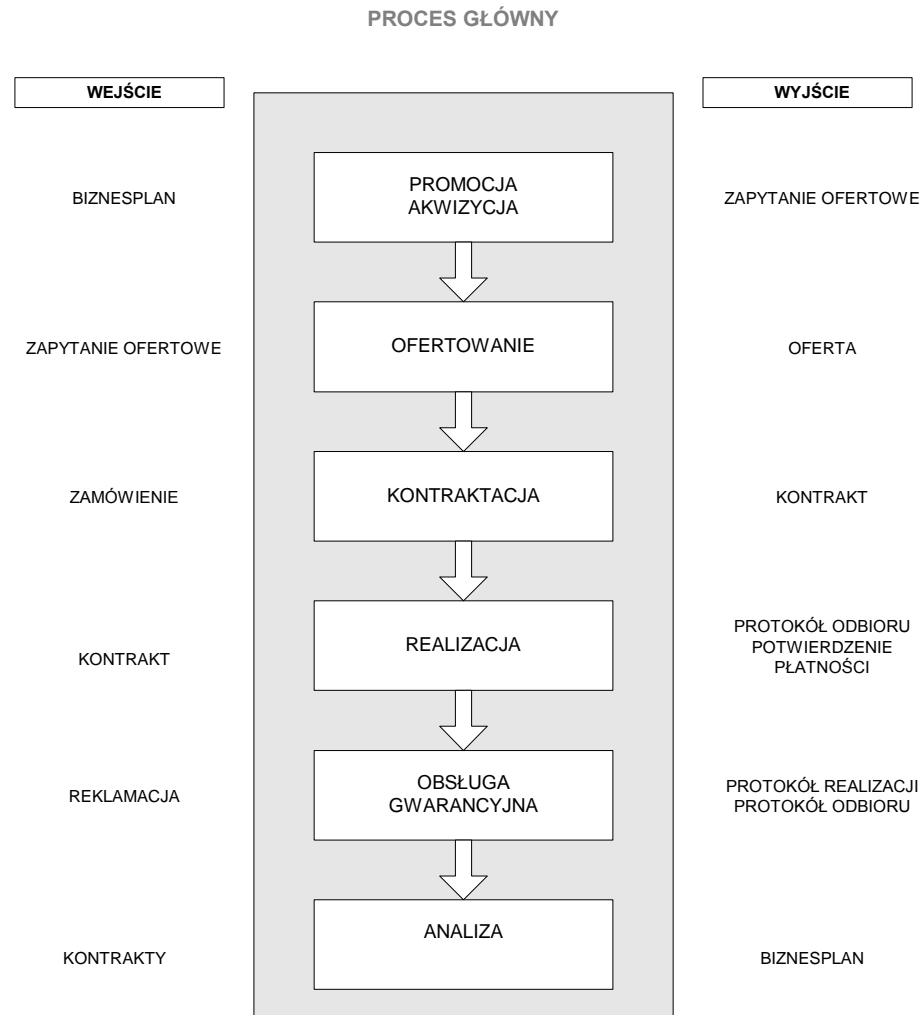
## MAPA PROCESÓW



Analiza  
procesów

# Powiązania w procesie podstawowym

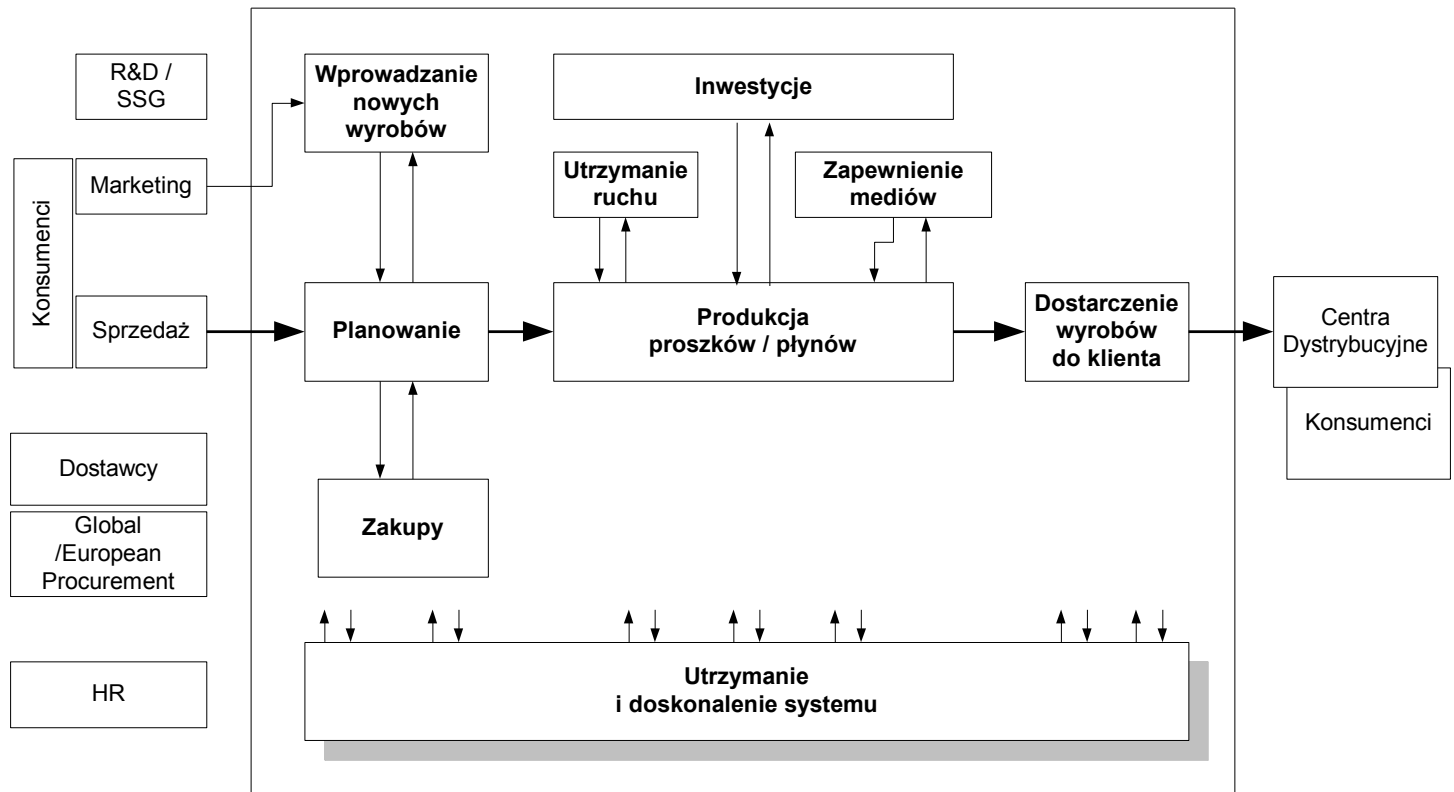
(E.V. 2001)



**Analiza  
procesów**

# Mapa procesów (przykład)

(R.B. 2001)



Analiza  
procesów

# Ćwiczenie 4 – Identyfikacja procesów

(Wierciak 2005)

Zaproponować wykaz procesów podstawowych realizowanych w analizowanej firmie – producencie wyrobów stanowiących przedmiot pracy dyplomowej.

Uwaga: procesy podstawowe to te, które są źródłem wartości dla klientów zewnętrznych firmy.