

AUDIT SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY

Kvalita je splnenie alebo prekročenie požiadaviek zákazníka pri cene, ktorá predstavuje pre zákazníka hodnotu. H.J.Harrington

KONZULTANTKA

RNDr. Marta Krajčiová
samostatná konzultantka BPM
Křížna 20, 811 07 Bratislava
mobil: +421 911 556 331
e-mail: mail@krajciova.sk
web: www.krajciova.sk
blog: martakrajciova.blogspot.com



CIEĽ

Posúdenie súčasného stavu SMK podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK.
Návrh systémových, nápravných a preventívnych opatrení s cieľom zlepšenia SMK.

ÚČASTNÍCI AUDITU

Vrcholoví manažéri, manažéri kvality, vlastníci procesov, projektoví manažéri.

ROZSAH

Závisí od rozsahu organizácie a počtu procesov.

SEMINÁRE

- Systém manažérstva kvality
- Procesné riadenie
- Výkonnosť organizácie

POSTUP

1. Audit SMK
 - Audit zodpovednosti manažmentu
 - Audit procesov podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2008
 - Audit povinných dokumentovaných postupov SMK
 - Audit systému dokumentácie SMK
 - Určenie kritických procesov
 - Definovanie problémov
2. Výkonnosť organizácie
 - Audit systému merania výkonnosti procesov
 - Audit systému merania spokojnosti zamestnancov
 - Audit systému merania spokojnosti zákazníkov
 - Audit zlepšovania procesov a SMK
 - Audit systému interných auditov
3. Zlepšenie výkonnosti organizácie
 - Definovanie cieľov a ukazovateľov výkonnosti v oblasti SMK
 - Definovanie systémových, nápravných a preventívnych opatrení na zlepšenie výkonnosti

- Definovanie úloh, zodpovednosti, termínov
- Určenie prínosov
- Plán implementácie zmien

VÝSTUPY

- Vzdelaný vrcholový a stredný manažment
- Metodika modelovania procesov
- Metodika spracovania a tvorby dokumentácie SMK
- Metodika merania výkonnosti procesov
- Metodika merania spokojnosti zamestnancov
- Systémové, nápravné a preventívne opatrenia
- Plán implementácie zmien
- Správa z auditu

METÓDY

- Business Process Management (BPM, BPR, BPMN, BPEL, UML, WSDL, XPDL, eEPC ...)
- Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK
- Zlepšovanie SMK podľa normy STN EN ISO 9004:2000
- Referenčné procesné modely SMK
- Referenčná dokumentácia SMK
- 7 jednoduchých nástrojov SMK
- Preskúvanie dokumentov poskytnutých zákazníkom
- Otázky k auditu
- Workshopy
- Semináre
- Koučovanie

REFERENCIE

- Chemosvit, a.s. Svit
- ICP, s.r.o. Žilina
- IDS Scheer Slovakia, s.r.o. Bratislava
- KOVOTVAR, v.d. Kúty
- Neografia, a.s. Martin
- PAKKO holding, Ukrajina
- SEPS, a.s. Bratislava