

System manažerstva kvality

Obsah	Strana
ÚVOD	... 01
1. Prehľad základných termínov a definícií v oblasti manažerstva kvality v zmysle STN EN ISO 9000:2006.	... 02
2. Systém manažerstva kvality (SMK) v zmysle požiadaviek STN EN ISO 9001:2009 a STN EN ISO 9004:2001	... 06
2.1 Zásady SMK	... 06
2.2 Procesný prístup	... 08
2.3 Dokumentácia SMK	... 09
2.4 Požiadavky na SMK v zmysle STN EN ISO 9001:2009	... 12
2.4.1 Všeobecné požiadavky	... 12
2.4.2 Požiadavky na dokumentáciu	... 14
2.4.2.1 Charakteristika dokumentácie SMK	... 14
2.4.2.2 Príručka kvality	... 14
2.4.2.3 Riadenie dokumentov	... 15
2.4.2.4 Riadenie záznamov	... 15
2.5 Zodpovednosť manažmentu	... 16
2.5.1 Závazok manažmentu	... 16
2.5.2 Zameranie sa na zákazníka	... 16
2.5.3 Politika kvality	... 16
2.5.4 Plánovanie	... 16
2.5.4.1 Ciele kvality	... 16
2.5.4.2 Plánovanie SMK	... 17
2.5.5 Zodpovednosť, právomoc a komunikácia	... 17
2.5.5.1 Zodpovednosť a právomoc	... 17
2.5.5.2 Predstavitel' manažmentu pre kvalitu (PMK)	... 17
2.5.5.3 Interná komunikácia	... 17
2.5.6 Preskúmanie manažmentom	... 18
2.6 Manažerstvo zdrojov	... 19
2.6.1 Poskytovanie zdrojov	... 19
2.6.2 Ľudské zdroje	... 19
2.6.2.1 Požiadavky	... 19
2.6.2.2 Kompetentnosť, povedomie a príprava pracovníkov	... 19
2.6.3 Infraštruktúra	... 19
2.6.4 Pracovné prostredie	... 20
2.7 Realizácia produktu	... 20
2.7.1 Plánovanie realizácie produktu	... 20
2.7.2 Procesy týkajúce sa zákazníka	... 21
2.7.2.1 Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu	... 21
2.7.2.2 Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu	... 21
2.7.2.3 Komunikácia so zákazníkom	... 22
2.7.3 Návrh a vývoj	... 22
2.7.3.1 Plánovanie návrhu a vývoja	... 22
2.7.3.2 Vstupy do návrhu a vývoja	... 22
2.7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoja	... 22

2.7.3.4	Preskúmanie návrhu a vývoja	...	23
2.7.3.5	Verifikácia návrhu a vývoja	...	23
2.7.3.6	Validácia návrhu a vývoja	...	23
2.7.3.7	Riadenie zmien návrhu a vývoja	...	23
2.7.4	Nakupovanie	...	24
2.7.4.1	Proces nakupovania	...	24
2.7.4.2	Informácie o nakupovaní	...	24
2.7.4.3	Verifikácia nakúpeného výrobku	...	24
2.7.5	Výroba a poskytovanie služieb	...	25
2.7.5.1	Riadenie výroby a poskytovania služieb	...	25
2.7.5.2	Validácia procesov výroby a poskytovania služieb	...	25
2.7.5.3	Identifikácia a sledovateľnosť	...	25
2.7.5.4	Majetok zákazníka	...	26
2.7.5.5	Ochrana produktu	...	26
2.7.6	Riadenie zariadení na monitorovanie a meranie	...	26
2.8	Meranie, analýza, zlepšovanie	...	27
2.8.1	Všeobecné zásady	...	27
2.8.2	Monitorovanie a meranie	...	27
2.8.2.1	Spokojnosť zákazníka	...	27
2.8.2.2	Interný audit	...	28
2.8.2.3	Monitorovanie a meranie procesov	...	28
2.8.2.4	Monitorovanie a meranie produktu	...	28
2.8.3	Riadenie nezhodného produktu	...	29
2.8.4	Analýza údajov	...	29
2.8.5	Zlepšovanie	...	30
2.8.5.1	Trvalé zlepšovanie	...	30
2.8.5.2	Nápravné opatrenie	...	30
2.8.5.3	Preventívne opatrenie	...	30
	ZÁVER	...	31
	Literatúra	...	31
	Použité skratky:	...	32
	Zoznam príloh	...	32
Príloha 1:	Procedúra "Riadenie dokumentov" (metodická ukážka v zmysle STN EN ISO 2001:2009	...	33
Príloha 2:	Procedúra "Realizácia produktu (stavby)	...	52
Príloha 3:	Vzory dokumentov a záznamov v zmysle STN EN ISO 9001:2009...	...	81