

SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY - D1

Čas	Téma
09:00 - 09:45	Koncepcie kvality
Teória	<ul style="list-style-type: none">▪ Koncepcia podnikových štandardov▪ Koncepcia ISO▪ Koncepcia TQM▪ Základné princípy TQM▪ ISO - TQM▪ Model excelentnosti organizácie - EFQM▪ ISO - EFQM▪ Six Sigma▪ Priemer versus odchýlka▪ DMAIC▪ Analýza silných a slabých stránok ISO a Six Sigma
09:45 - 10:00	Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK
Workshop	<ul style="list-style-type: none">▪ 0 Úvod▪ 1 Predmet normy▪ 2 Odkazy na normy▪ 3 Termíny a definície▪ 4 Systém manažerstva kvality▪ 5 Zodpovednosť manažmentu▪ 6 Manažerstvo zdrojov▪ 7 Realizácia produktu▪ 8 Meranie, analýza a zlepšovanie
10:00 - 10:15	<i>Prestávka</i>
10:15 - 10:30	Zásada 1: Systémový prístup
Teória	<ul style="list-style-type: none">▪ 8 zásad SMK▪ Systém▪ Základné pojmy▪ Systémy▪ 0.2 Procesný prístup▪ 4.1 Všeobecné požiadavky▪ 4.2 Požiadavky na dokumentáciu SMK<ul style="list-style-type: none">▪ 4.2.2 Príručka kvality▪ 4.2.3 Riadenie dokumentov▪ 4.2.4 Riadenie záznamov▪ 4.1 Všeobecné požiadavky normy STN ISO 9001:2008

Čas	Téma
10:30 - 11:00	Zásada 2: Vedenie
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 Zodpovednosť manažmentu ▪ 5.1 Závazok manažmentu ▪ 5.2 Zameranie sa na zákazníka ▪ 5.3 Politika kvality ▪ 5.4 Plánovanie ▪ 5.4.1 Ciele kvality ▪ 5.4.2 Plánovanie SMK ▪ 5.5 Zodpovednosť, právomoc a komunikácia ▪ 5.5.1 Zodpovednosť a právomoc ▪ 5.5.2 Predstavitel' manažmentu ▪ 5.5.3 Vnútoraná komunikácia ▪ 5.6 Preskúmanie manažmentom ▪ 5.6.1 Všeobecne ▪ 5.6.2 Vstup do preskúmania ▪ 5.6.3 Výstup z preskúmania ▪ Hlavné úlohy
11:00 - 11:30	Zásada 3: Procesný prístup
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proces ▪ Paradigmy ▪ Procesné riadenie ▪ Systémy ▪ Organizačne neprerušovaný tok procesu ▪ Princípy ▪ Postupy ▪ Metódy ▪ Procesná architektúra ▪ Požiadavky normy STN ISO 9001:2008 - procesy ▪ Procesy prinášajúce hodnotu ▪ 7.3.1 Plánovanie návrhu a vývoja ▪ 7.3.2 Vstupy do návrhu a vývoja ▪ 7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoja ▪ 7.3.4 Preskúmanie návrhu a vývoja ▪ 7.3.5 Verifikácia návrhu a vývoja ▪ 7.3.6 Validácia návrhu a vývoja ▪ 7.3.7 Riadenie zmien návrhu a vývoja ▪ 7.5.1 Riadenie výroby a poskytovania služieb

Čas	Téma
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.5.2 Validácia procesov výroby a poskytovania služieb ▪ 7.5.3 Identifikácia a sledovanosť ▪ 7.5.4 Majetok zákazníka ▪ 7.5.5 Ochrana produktu ▪ 7.6 Riadenie prístrojov na monitorovanie a meranie
11:30 - 12:00	Zásada 3: Procesný prístup
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8.2.3 Monitorovanie a meranie procesov ▪ Princípy ▪ Controlling procesov ▪ Meranie výkonnosti procesov ▪ Ciele ▪ Ukazovatele výkonnosti ▪ Metodiky merania výkonnosti procesov ▪ Hlavné úlohy
12:00 - 13:00	<i>Prestávka - obed</i>
13:00 - 13:30	Zásada 4: Zameranie na zákazníka
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5.2 Zameranie na zákazníka ▪ 7.1 Plánovanie realizácie produktu ▪ 7.2.1 Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu ▪ 7.2.2 Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu ▪ 7.2.3 Komunikácia so zákazníkom ▪ 8.2.1 Spokojnosť zákazníka ▪ Princípy ▪ Meranie spokojnosti zákazníka ▪ Hlavné úlohy
13:30 - 14:00	Zásada 5: Zapojenie pracovníkov
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6.1 Poskytovanie zdrojov ▪ 6.2.1 Ľudské zdroje - všeobecne ▪ 6.2.2 Kompetentnosť, povedomie, príprava pracovníkov ▪ 6.3 Infraštruktúra ▪ 6.4 Pracovné prostredie ▪ Prepojenie procesov a organizačnej štruktúry ▪ Manažérske kompetencie ▪ Nové zodpovednosti, právomoci a pracovné náplne ▪ Princíp - motivácia ▪ Princíp - procesný tím ▪ Tímová práca

Čas	Téma
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riadenie znalostí ▪ Inovačný manažment ▪ Hlavné úlohy
14:00 - 14:15	Prestávka
14:15 - 14:30	Zásada 6: Výhodné dodávateľsko odberateľské vzťahy
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 7.4.1 Proces nakupovania ▪ 7.4.2 Informácie o nakupovaní ▪ 7.4.3 Verifikácia nakupovaného produktu ▪ Hlavné úlohy
14:30 - 15:00	Zásada 7: Rozhodovanie na základe faktov
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 Meranie, analýza a zlepšovanie ▪ 8.1 Meranie, analýza a zlepšovanie - všeobecne ▪ 8.2.2 Interný audit ▪ 8.2.4 Monitorovanie a meranie produktu ▪ 8.3 Riadenie nezhodného produktu ▪ 8.4 Analýza údajov ▪ Hlavné úlohy
15:00 - 15:30	Zásada 8: Neustále zlepšovanie
Teória	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8.5.1 Trvalé zlepšovanie ▪ 8.5.2 Nápravná činnosť ▪ 8.5.3 Preventívna činnosť ▪ Princípy ▪ Trvalé zlepšovanie procesov ▪ Demingov cyklus - PDCA - Plan, Do, Check, Act ▪ Cyklus zlepšovania a štandardizácie procesov ▪ Cyklus riešenia problémov ▪ Základné manažérske otázky zlepšovania procesov ▪ Postup zlepšovania procesov ▪ Hlavné úlohy ▪ Nástroje SMK ▪ Metódy zlepšovania kvality ▪ Metódy riadenia procesov ▪ Právne a regulačné aspekty kvality
15:30 - 16:00	Záver
Diskusia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diskusia ▪ Knihy ▪ Spätná väzba