

Maria Górską<sup>1</sup>  
Małgorzata Warachim<sup>2</sup>

## DLACZEGO SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ SĄ WAŻNE?

Konspekt lekcji dla trzeciej klasy  
gimnazjum<sup>3</sup>

Jakość, rozumiana najprościej jako przydatność produktu do użytkowania i zgodność z wymaganiami, zajmuje wysoką pozycję we współczesnym świecie. Systemy zarządzania jakością jako wzajemnie powiązane i oddziałujące ze sobą elementy polityki i osiągania celów służących do nadzorowania firmy w zakresie jakości, są nieodzowne w każdym szanującym się przedsiębiorstwie.

Dlatego też zapoznanie młodzieży z tymi problemami uznano za ważne. Coraz częściej młodzi ludzie spotykają się z certyfikatami, normami czy magicznym ISO. Powinni zdawać sobie sprawę, że dla osiągnięcia sukcesu w kierowaniu firmą należy zarządzać nią w sposób jasny i systematyczny, a także zgody z ogólnoswiatowymi normami. Pomyślne zastosowanie m.in. 8 zasad zarządzania jakością powinno przynieść przedsiębiorstwu wzrost stabilności i prestiżu firmy, a przede wszystkim zysków finansowych i satysfakcji konsumenta.

Niejednokrotnie w anonsach prasowych znajdują się ogłoszenia z propozycjami pracy na stanowisku *Specjalisty ds. zapewnienia jakości*. Młodzież powinna zdawać sobie sprawę, kim jest taki specjalista i czym się zajmuje. Ponadto jako klienci wielokrotnie spotykają się z produktami, które nie spełniają norm jakości i powinni wiedzieć, jak się przed takimi praktykami bronić. Niniejszy konspekt zajęć ma pomóc uczniom zapoznać się z tymi zagadnieniami.

### KONSPEKT ZAJĘĆ

**CZAS:** 2 x 45 minut – lekcje łączone;

**KLASA:** 3 gimnazjum;

**CELE:**

- Opanowanie podstaw pojęć, terminologii i zakresu wymagań systemów zarządzania jakością.

**CELE SZCZEGÓŁOWE:**

1. Uczeń zapozna się z pojęciami dotyczącymi systemów zarządzania jakością (m.in. osiem zasad zarządzania jakością, podejście procesowe).
2. Uczeń uzmysłowi sobie konieczność wprowadzania i stosowania systemów zarządzania jakością.
3. Uczeń zapozna się z wymaganiami stawianymi pracodawcy i pracownikom wynikającymi z systemów zarządzania jakością.

<sup>1</sup> Gimnazjum Nr 18 we Wrocławiu.

<sup>2</sup> Gimnazjum Nr 8 we Wrocławiu.

<sup>3</sup> Praca powstała w ramach zajęć *Przygotowanie do pracy...* na studiach podyplomowych „Szkolny doradca zawodowy” realizowanych przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego).

4. Uczeń uświadomi sobie znaczenie zaangażowania i odpowiedzialności ludzi (kierownictwa i pracowników) na jakość wyrobu i satysfakcję klienta.
5. Uczeń uświadomi sobie wpływ wymagań klienta na jakość i bezpieczeństwo produktów będących na rynku.
6. Uczeń zapozna się z zapotrzebowaniem rynku na pracowników przygotowanych do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością.

#### METODY I FORMY PRACY:

- miniwykład, rozmowa nauczająca,
- burza mózgów, praca indywidualna i w grupach,
- elementy dyskusji,

#### ŚRODKI DYDAKTYCZNE:

1. Wypisy z norm:
  - PN – EN ISO 9000:2001 (idt. ISO 9000:2000), Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia.
  - PN – EN ISO 9001:2001 (idt. ISO 9001:2000), Systemy zarządzania jakością. Wymagania.
  - ISO 9004:2000 Systemy zarządzania jakością. Wytyczne doskonalenia funkcjonowania.  
# 8 zasad zarządzania jakością – foliogramy/ksero;  
# procesowe podejście do systemu zarządzania jakością – schemat – foliogramy/ksero.
2. Rzutnik,
3. Papier, kolorowe flamastry,
4. M. Wiśniewska, *Normy z serii ISO 9000:2000. Podstawy (...)* – materiały dla nauczyciela prowadzącego.

#### TOK LEKCJI:

TREŚĆ MERYTORYCZNA	CZYNNOŚCI DYDAKTYCZNO – METODYCZNE
<b>I. Ogniwo organizacyjne</b>	Przywitanie. Sprawdzenie obecności.
<b>II. Nawiązanie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dlaczego potrzebne są ludziom regulaminy i zasady postępowania?</li> <li>• Co to są normy? (np. zachowania, postępowania itp.)</li> <li>• Czy znasz jakieś normy?</li> </ul>	Pytania do klasy.
<b>III. Ogniwo zasadnicze</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Normy regulujące systemy zarządzania.</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. System zarządzania jakością</li> </ol> </li> </ol>	Omówienie, podanie przykładów. PN-EN ISO 9000:2001 (idt. ISO 9000:2000), Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia. PN-EN ISO 9001:2001 (idt. ISO 9001:2000), Systemy zarządzania jakością. Wymagania.

<p>b. System zarządzania środowiskiem</p> <p>c. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy</p>	<p>PN-EN ISO 14001:1998 (id. ISO 14001:1996), Systemy zarządzania środowiskowego. Specyfikacja i wytyczne stosowania.</p> <p>PN-N-18001:1999, Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Wymagania.</p>
<p>2. <u>Czym jest jakość?</u></p> <p>a. Różne definicje jakości,</p> <p>b. Czy jakość produktu jest ważna?</p> <p>c. Czy jakość się opłaca?</p> <p>3. <u>Omówienie i podsumowanie pracy w grupach.</u></p> <p>4. <u>8 zasad zarządzania jakością wg norm ISO 9000, ISO 9001 i ISO 9004.</u></p> <p>a. Orientacja na klienta.</p> <p>b. Przywództwo.</p> <p>c. Zaangażowanie ludzi.</p> <p>d. Podejście procesowe.</p> <p>e. Systemowe podejście do zarządzania.</p> <p>f. Ciągłe doskonalenie.</p> <p>g. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów.</p> <p>h. Wzajemne korzystne powiązania z dostawcami.</p>	<p>Pytanie do klasy.</p> <p>Podanie różnych definicji jakości. <u>Załącznik 1</u></p> <p>Praca w grupach. Podział klasy na 4 grupy. Pierwsza grupa to klienci - podaje argumenty na „TAK” i na „NIE” zastanawiając się czy jakość produktu jest ważna. Druga grupa to pracodawcy, w podobny sposób rozważa problem. Dwie pozostałe grupy zastanawiają się czy jakość się opłaca i postępują analogicznie jak grupa pierwsza i druga. <u>Załącznik 2a i 2b</u></p> <p>Prezentacja grup. Wzmianka dotycząca przepisów o ochronie praw klienta. Ustawa z 2 marca o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt (...) [w:] Dz.U. nr 22 poz. 271.</p> <p>Omówienie, podanie przykładów. <u>Załącznik 3</u></p>

<p>5. <u>Procesowe podejście do systemu zarządzania jakością – schemat.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wymagania klienta dotyczące określonego produktu,</li> <li>b. Satysfakcja klienta z określonego produktu.</li> </ol> <p>6. <u>Analiza modelu systemu zarządzania jakością.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Zagrożenia dla klienta wynikające z użytkowania określonego produktu,</li> <li>b. Działania korygujące podjęte przez pracodawcę.</li> </ol>	<p>Omówienie schematu opartego na normie ISO 9001:2000 i ISO 9000:2000.</p> <p><u>Załącznik 4</u></p> <p>Praca indywidualna uczniów. Na podstawie wybranego przez siebie artykułu określają wymagania i oczekiwania w stosunku do tego produktu.</p> <p>Praca w grupach. Podział klasy na 4 grupy. Każda grupa uzupełnia tabelę w odniesieniu do wybranego przez siebie produktu np. zabawki, obuwia sportowego, roweru, kosmetyku itp.</p> <p><u>Załącznik 5</u></p>
<p><b>IV. Rekapitulacja pierwotna</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Czy przedsiębiorstwo powinno dbać o jakość wyrobu będącego na rynku?</li> <li>• Jakie są korzyści z wprowadzenia systemu zarządzania jakością?</li> <li>• Jakie straty ponosi klient, gdy zakupi produkt złej jakości?</li> </ul>	<p>Próba dyskusji.</p>
<p><b>V. Zadanie domowe</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wyszukaj w ogłoszeniach prasowych informacji o zapotrzebowaniu firm na <i>Specjalistów ds. jakości.</i></li> </ol>	

**Załącznik 1**  
**Współczesne definicje JAKOŚCI:**

- wg ISO 8402 – (obecnie zastąpiona przez ISO 9000 : 2000)  
zespół właściwości i charakterystyk liczbowych produktu lub usługi,  
które wpływają na ich zdolność do zaspokojenia potrzeb
- wg ISO 9000 : 2000  
stopień w jakim zbiór inherentnych (faktycznie przynależnych, a nie  
przypisanych do obiektu) właściwości spełnia wymagania
- wg J.M. Jurana –  
Przydatność do użytkowania (fitness for use)
- wg E.W.Deminga –  
przewidywany stopień jednorodności i niezawodności przy możliwie ni-  
skich kosztach i dopasowaniu do wymagań rynku (a predictable degree  
of uniformity and dependability at low cost and suited to the market)
- wg A.V.Feigenbauma –  
zbiorcza charakterystyka produktu i serwisu z uwzględnieniem marke-  
tingu, projektu, wykonania i utrzymania, która powoduje, że dany pro-  
dukt i serwis spełniają oczekiwania użytkownika
- wg Crosby'ego –  
zgodność z wymaganiami (conformance to requirements)
- wg Taguchi'ego –  
strata, jaką powoduje wyrób po jego dostarczeniu ....

$$\text{Jakość} = \frac{\text{Rzeczywistość}}{\text{Oczekiwania}}$$

**Załącznik 2a**  
**CZY JAKOŚĆ PRODUKTU JEST WAŻNA?**  
**GRUPA KLIENTÓW/PRODUCENTÓW**

TAK – JAKOŚĆ PRODUKTU JEST WAŻNA	NIE – JAKOŚĆ PRODUKTU NIE JEST TAK WAŻNA

Załącznik 2b  
**CZY JAKOŚĆ PRODUKTU SIĘ OPLACA?**  
**GRUPA KLIENTÓW/PRODUCENTÓW**

TAK – JAKOŚĆ PRODUKTU SIĘ OPLACA	NIE –JAKOŚĆ PRODUKTU SIĘ NIE OPLACA

ZAŁĄCZNIK 3  
**STOSOWANIE 8 ZASAD ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**  
**Za: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004**

Dla osiągnięcia sukcesu w kierowaniu i działaniu organizacji należy zarządzać nią w sposób systematyczny i jasny. Wytyczne dla kierownictwa, przedstawione w normach ISO 9000, ISO 9001 i ISO 9004, oparto na ośmiu zasadach zarządzania jakością. Zasady te opracowano na użytek najwyższego kierownictwa, aby mogły być wykorzystane do uzyskania poprawy funkcjonowania organizacji.

**1. Orientacja na klienta**

„Organizacje są zależne od swoich klientów i dlatego zaleca się, aby rozumiały obecne i przyszłe potrzeby klienta, aby spełniały wymagania klienta oraz podejmowały starania, aby wykraczać ponad jego oczekiwania.”

**2. Przywództwo**

„Przywódcy ustalają jedność celu i kierunku działania organizacji. Zaleca się, aby tworzyli oni i utrzymywali środowisko wewnętrzne, w którym ludzie mogą w pełni zaangażować się w osiąganie celów organizacji.”

**3. Zaangażowanie ludzi**

„Ludzie na wszystkich szczeblach są istotą organizacji i ich całkowite zaangażowanie pozwala na wykorzystanie ich możliwości dla dobra organizacji.”

**4. Podejście procesowe**

„Pożądany wynik osiąga się z większą efektywnością wówczas, gdy działania i związane z nim zasoby są zarządzane jako proces”

**5. Systemowe podejście do zarządzania**

„Zidentyfikowanie, zrozumienie i zarządzanie wzajemnie powiązаныmi procesami jako systemem przyczynia się do zwiększenia skuteczności i efektywności w osiąganiu celów.”

**6. Ciągłe doskonalenie**

„Zaleca się, aby ciągłe doskonalenie funkcjonowania całej organizacji stanowiło stały cel organizacji.”

**7. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów**

„Skuteczne decyzje opierają się na analizie danych i informacji.”

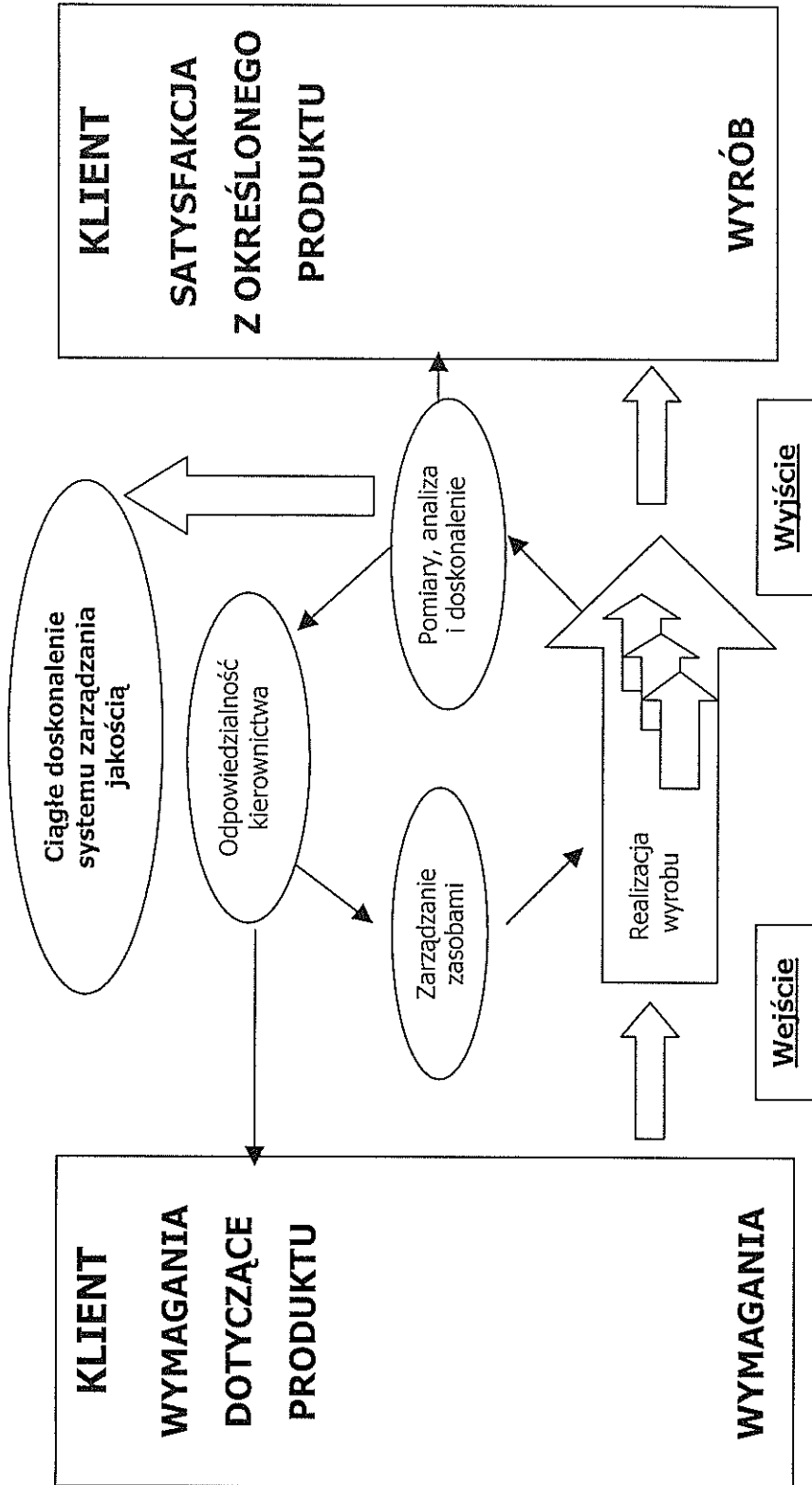
**8. Wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami**

„Organizacja i jej dostawcy są od siebie zależni, a wzajemne korzystne powiązania zwiększają zdolność obu stron do tworzenia wartości”

Pomyślne zastosowanie przez organizację ww. ośmiu zasad zarządzania przyniesie stronom zainteresowanym takie korzyści, jak wzrost zysków finansowych, tworzenie wartości i wzrost stabilności.

ZAŁĄCZNIK 4

Procesowe podejście do systemu zarządzania jakością – schemat wg normy ISO 9001: 2000 i ISO 9000: 2000



Załącznik 5  
**BADANIE PRODUKTU POD KĄTEM ZAGROŻEŃ I DZIAŁAŃ ZAPOBIEGAWCZYCH**

CHARAKTERYSTYKA OKREŚLONEGO PRODUKTU	POTENCJALNE ZAGROŻENIE DLA KLIENTA, ELEMENTY NIEBEZPIECZNE, ŁATWO PSUJĄCE SIĘ	DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE PODJĘTE PRZEZ PRODUCENTA