

II.

OPRACOWANIE KOMIKSU LUB ALTERNATYWNIE WIERSZA PROPAGUJĄCEGO ZASADY I/LUB PODSTAWY NORMATYWNE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ¹

1.

SCENARIUSZ ZAJĘĆ

Co to jest jakość i jak nią zarządzać?

Opracowanie: Joanna Kolk-Paruzel², Jerzy Marek Koń³

UCZESTNICY: Klasy II gimnazjum

- klasa 2 a, rok szkolny 2005/2006 Gimnazjum Nr 4 we Wrocławiu im. Ojca Świętego Jana Pawła II.
- klasa 2 b, rok szkolny 2005/2006 Gimnazjum Nr 18 we Wrocławiu im. Armii Krajowej.

CELE OGÓLNE:

1. Zapoznać uczniów z zasadami i podstawami normatywnymi systemu zarządzania jakością wg norm ISO serii 9000 oraz korzyściami płynącymi z stosowania ich w organizacjach.
2. Zidentyfikować wraz z uczniami korzyści płynące z stosowania zasad i podstaw normatywnych systemu zarządzania jakością w organizacjach.
3. Zaprojektować i opracować przedmiotowy komiks lub alternatywnie wiersz o zarządzaniu jakością w ramach pracy grupowej lub indywidualnych projektów uczniowskich – proponowana wielkość komiksów od 18 do 24 obrazków; wielkość wiersza wg uznania autora/autorów.

CELE OPERACYJNE:

Uczeń:

- poznaje pojęcia: jakość, norma, ISO, zarządzanie jakością
- zapoznaje się z treścią Kompleksowego Zarządzania Jakością (TQM)
- poznaje 8 zasad TQM
- omawia przedmiotową zasadę zarządzania jakością jako jedną z 8 zasad zarządzania jakością, stanowiącą podstawę systemów zarządzania jakością wg norm ISO serii 9000,
- wykazuje korzyści wynikające ze stosowania przedmiotowej zasady w organizacjach,
- doskonali umiejętność pracy w grupie zadaniowej;

CZAS: 180 minut (4 lekcje, w tym – 2 lekcje informatyki)

MATERIAŁY: arkusze papieru, flamastry, komputer z dostępem do Internetu, PowerPoint, edytor tekstu, galeria ClipArt.

FORMA: Dyskusja, wykład, pogadanka, praca w zespołach dwuosobowych.

PRZEBIEG ZAJĘĆ:

Lekcja I

1. Wprowadzenie:

Uczniowie dyskutują na temat: Co to jest jakość, norma? Po co stosujemy normy? Kto ustala normy? – tworzenie definicji jakości i normy

¹ Praca powstała w ramach projektu grupowego (Zadanie nr 57b) do zajęć: *Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp*, prowadzonych na studiach podyplomowych „Szkolny Doradca Zawodowy”.

² Gimnazjum Nr 4 im. Ojca Świętego Jana Pawła II we Wrocławiu.

³ Gimnazjum Nr 18 im. Armii Krajowej we Wrocławiu.

2. Uporządkowanie wiadomości – wybranie najważniejszych definicji (ewentualnie podanie prawidłowych definicji). Zapisanie ich na planszach
3. Krótki wykład na temat: ISO International Organization for Standardization - Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej
4. Dyskusja na temat TQM - Kompleksowego Zarządzania Jakością
5. Podsumowanie: Uczniowie wykazują korzyści wynikające ze stosowania TQM.
6. Zadanie domowe: Wyszukaj w Internecie 8 zasad zarządzania jakością (podając adresy stron, z których uzyskano informacje)

Lekcja II i III

1. Przypomnienie zagadnień z poprzedniej lekcji.
2. Sprawdzenie zadania domowego i stworzenie listy adresów stron www dotyczących TQM.
3. Podanie tematu zajęć: **„Stworzenie komiksu propagującego zasady zarządzania jakością i/lub podstawy normatywne systemu zarządzania jakością”**
4. Podzielenie grupy na zespoły dwuosobowe i podanie cech komiksu stworzonego w programie PowerPoint.
5. Wyszukiwanie przez uczniów potrzebnych informacji i tworzenie prezentacji.

Lekcja IV

1. Prezentacja komiksów
2. Wspólna analiza zawartości merytorycznej i estetycznej prac. Ocena komiksów.
3. Przeprowadzenie ewaluacji – wypełnienie ankiet. (Załącznik 1)

PRZYJĘTE ZAŁOŻENIA DO REALIZACJI ZAJĘĆ:

1. Komiks będzie wykorzystany w dwóch celach:
 - do kształcenia umiejętności analizowania, porządkowania wcześniej uzyskanych informacji i wizualizacji opisywanego zagadnienia,
 - do mówienia i przedstawienia zagadnień standaryzacji produkcji i zarządzania jakością, podając w prostej formie trudne treści.
2. Uczniowie w drugiej części zajęć (informatyka) w trakcie tworzenia komiksu w PowerPoint zaczną lepiej rozumieć omawiane wcześniej zagadnienia.
3. Wyszukanie potrzebnych informacji w Internecie nie powinno sprawić dużych trudności (nawet wyszukiwanie złożone), jednak część z nich może być pisana językiem niezrozumiałym dla przeciętnego gimnazjalisty. Dopiero dogłębna analiza tekstu (pod kontem, co można wykorzystać w komiksie) ułatwia przyswojenie treści.
4. Od strony technicznej tworzenie prezentacji w postaci komiksu nie sprawi żadnych trudności (uczniowie już umieją projektować i tworzyć prezentacje w PowerPoint).
5. Największym problemem może być wprowadzenie nowych pojęć (np. TQM) – w praktyce może to wymagać więcej czasu niż przewidziano w scenariuszu.

BIBLIOGRAFIA:

- Gruszka A., Niegowska E., *Komentarz do norm ISO 9000 – 2000*, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2001, s. 12-25.
- Oakland J., Morris P., *TQM. Ilustrowany przewodnik menadżerów*, Wyd. Centrum Informacji Menadżera, Warszawa 2000.
- Sujak-Cyrul B., *Aktywność szkolnego doradcy zawodowego a przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością środowiskiem, bhp*, w: Edukacja zawodoznawcza i edukacja pro jakościowa w szkole, Krajna A., Ryk L., Sujak-Lesz K.(red.), Wyd. CEN UW., MarMar, Wrocław 2005, s.43-70.
- Sujak-Cyrul B., *Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp* materiały do użytku wewnętrznego w ramach studiów podyplomowych Szkolny Doradca Zawodowy, prowadzonych przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego 2005/2006 r.

Rys. 1 Karta zastosowana do przeprowadzenia ewaluacji zajęć realizowanych zgodnie z opracowanym scenariuszem

KARTA EWALUACYJNA	
<p>Zaznacz swoje odczucia / opinie.</p> <p>1. Rozumiem co to jest jakości :</p> <p>NIE 0 1 2 3 4 5 6 TAK</p>	<p>5. Znam 8 zasad TQM:</p> <p>NIE 0 1 2 3 4 5 6 TAK</p>
<p>2. Rozumiem co to jest norma jakości:</p> <p>NIE 0 1 2 3 4 5 6 TAK</p>	<p>6. Wyszukanie informacji w Internecie było dla mnie:</p> <p>TRUDNE 0 1 2 3 4 5 6 LATWE</p>
<p>3. Wiem co to jest Norma ISO:</p> <p>NIE 0 1 2 3 4 5 6 TAK</p>	<p>7. Wyszukane informacje były dla mnie:</p> <p>NIEZROZUMIALE 0 1 2 3 4 5 6 ZROZUMIALE</p>
<p>4. Wiem po co należy zarządzać jakością:</p> <p>NIE 0 1 2 3 4 5 6 TAK</p>	<p>8. Na lekcjach pracowałem z przyjemnością:</p> <p>NIE 0 1 2 3 4 5 6 TAK</p>

1.1.

EWALUACJA PRZEPROWADZONYCH ZAJĘĆ

Co to jest jakość i jak nią zarządzać?

Opracowanie: Joanna Kolk-Paruzel⁴, Jerzy Marek Koń⁵

Lekcje przeprowadzone w ramach realizacji zadania „Opracowanie komiksu lub alternatywnie wiersza – propagującego zasady i / lub podstawy normatywne systemu zarządzania jakością: zaplanować i zrealizować z uczniami lekcję na ww. temat” odbyły się w Gimnazjum Nr 4 i w Gimnazjum Nr 18 we Wrocławiu, zgodnie z opracowanym scenariuszem zajęć.

Wyniki uzyskane w obu gimnazjach są porównywalne. W trakcie pierwszej lekcji teoretycznej uczniowie chętnie brali udział w dyskusji. Ich wiadomości ograniczały się do znajomości zagadnień tylko w znaczeniu potocznym. Umieeli wykazać, co to jest jakość i norma oraz dlaczego należy je stosować.

W trakcie lekcji z informatyki uczniowie dobrze zaplanowali pracę. W pierwszej fazie pracy z łatwością wyszukali potrzebne informacje w Internecie. Dysponując zgromadzonymi danymi opracowali projekt prezentacji składający się z minimum 18 slajdów, układających się w logiczną całość. Mieli ciekawe pomysły na wizualizację treści. Realizacja projektów nie sprawiła uczniom żadnych trudności.

Bardzo istotnym elementem pracy nad tematem była czwarta lekcja, w której były prezentowane efekty pracy. Uczniowie po kolei przedstawiali swoje pokazy multimedialne, natomiast pozostali uważnie obserwowali i zapisywali swoje uwagi.

Na podstawie obserwacji prezentacji uczniowie ocenili i wybrali najbardziej interesujące prace. W trakcie dyskusji nad oceną prac uczniowie zwrócili uwagę, że dopiero praca nad komiksami pozwoliła im uporządkować wcześniej zdobyte informacje i w pełni zrozumieć zasady zarządzania jakością.

Wnioski końcowe:

1. Z przeprowadzonej analizy wyników ankiety wynika, że zagadnienia związane z informatyką były bardzo łatwe dla wszystkich uczestników zajęć.
2. Największym problemem dla uczniów było zrozumienie trudnych zagadnień związanych z TQM, które wyszukiwali w Internecie.
3. Uczniowie byli zadowoleni z tak prowadzonych lekcji.

W załączeniu (patrz: kolorowa wkładka) przedstawiamy dwie najciekawsze prezentacje, opracowane przez uczniów w ramach przeprowadzonych zajęć:

- „XXI wiek będzie wiekiem jakości”, autorstwa Aleksandry Singer i Sylwestra Sienkiewicza (kl. IIa),
- „Co to jest norma? ISO?”, autorstwa Mateusza Wójcika i Dariusza Morula (kl. IIb).

⁴ Gimnazjum Nr 4 im. Ojca Świętego Jana Pawła II we Wrocławiu.

⁵ Gimnazjum Nr 18 im. Armii Krajowej we Wrocławiu.



„XXI wiek będzie wiekiem jakości” *Joseph Juran*

Aleksandra Senger
Sylwester Sienkiewicz
Klasa II a



1



Ciekawe co to ta jakość?

Nie wiesz!!!

Jakość to stopień, w jakim zestaw naturalnych właściwości produktu spełnia potrzeby lub oczekiwania, które zostały wcześniej ustalone. Dlatego jakość trzeba **zarządzać**.



2



3



4



To jak zarządzać jakością?

Aby dobrze zarządzać jakością należy spełnić osiem zasad:

- 1. Ścierwanie uwagi na klienta** - nie tylko spełnianie wymagań, ale nawet wyprzedzanie oczekiwań.
- 2. Przywództwo** - wskazanie głównego kierunku rozwoju organizacji oraz motywowanie ludzi do osiągnięcia wyznaczonych celów.
- 3. Zaangażowanie ludzi** - zespół ludzki jako największa wartość organizacji - zaangażowanie jako warunek sukcesu.
- 4. Podajęcia procesowa** - działania organizacji i związane z nimi zasoby zarządzane są jako proces



5



To jak zarządzać jakością?

Aby dobrze zarządzać jakością należy spełnić osiem zasad:

- 1. Ścierwanie uwagi na klienta** - nie tylko spełnianie wymagań, ale nawet wyprzedzanie oczekiwań.
- 2. Przywództwo** - wskazanie głównego kierunku rozwoju organizacji oraz motywowanie ludzi do osiągnięcia wyznaczonych celów.
- 3. Zaangażowanie ludzi** - zespół ludzki jako największa wartość organizacji - zaangażowanie jako warunek sukcesu.
- 4. Podajęcia procesowa** - działania organizacji i związane z nimi zasoby zarządzane są jako proces



6



To jak zarządzać jakością?

Aby dobrze zarządzać jakością należy spełnić osiem zasad:

- 5. Podajćia systemowa do zarządzania** - zidentyfikowanie, zrozumienie i powiązanie procesów zachodzących w firmie.
- 6. Ciągła doskonalenia** - reagowanie na zmiany otoczenia, stała poprawa funkcjonowania organizacji.
- 7. Podjmowanie decyzji na podstawie faktów** - skuteczność podejmowanych decyzji zależy od analizy danych i informacji.
- 8. Wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami**




7



Ne dobra, ale dla każdego jakość to co innego !

Dlatego trzeba ustalić normy jakości

Maja koleżanka ma psa, który ma na imię Norma !



8




Poza tym:
Norma - imię żeńskie
Norma - miejscowość w Włoszech
Norma - opera Belliniego

Oj kobiato!!!
Norma to dokument będący wynikiem normalizacji i standaryzujący jak najszerszej pojętą działalność badawczą, technologiczną, produkcyjną, usługową. Podaje do powszechnego i stałego użytku sposoby postępowania lub cechy charakterystyczne wyrobów, procesów lub usług. Norma może mieć albo charakter dokumentu technicznego i wtedy jej stosowanie jest fakultatywne albo prawno-technicznego, którego stosowanie jest obligatoryjne




9



Aha, a kto tworzy te dokumenty?

Oj kobiato!!!
Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna
 ISO International Organization for Standardization - którą tworzą krajowe organizacje normalizacyjne. W Polsce za ustalenie norm odpowiada **Polski Komitet Normalizacyjny**.



10



Po co jest Norma ISO 9001:2000 ?!!!!

Celem normy ISO 9001 nie jest wprowadzenie jednolitej struktury systemów zarządzania jakością lub jednolitej dokumentacji.

Wymagania systemu zarządzania jakością podane w normie ISO 9001 dodatkowo obok zapewnienia jakości wyrobu (usługi) **mają na celu zwiększenie zadowolenia klienta.**



11



Co zawiera norma ISO 9001:2000 ?

- 1** Zakres normy
- 2** Normy powołane
- 3** Terminy i definicje
- 4** System zarządzania jakością
- 5** Odpowiedzialność kierownictwa
- 6** Zarządzanie zasobami
- 7** Realizacja wyrobu
- 8** Pomiary, analiza i doskonalenie



12



A co daje mi jako klientce sklepu ta norma ISO ?

Stosowanie norm ISO zwiększa zadowolenie klienta poprzez otrzymanie produktów, które są: zgodne z wymaganiami, trwałe i solidne, dostępne w miarę potrzeb, łatwe w utrzymaniu.




A czy wszyscy muszą stosować normy ISO ?

Stosowanie norm jest dobrowolne, za wyjątkiem tych, które odrębnymi przepisami zostały wprowadzone do obowiązkowego stosowania.

Wszystkie wymagania podane w niniejszej normie międzynarodowej są ogólne i z zamierzenia przeznaczone są do stosowania przez wszystkie organizacje, bez względu na ich rodzaj, wielkość i dostarczany wyrób.


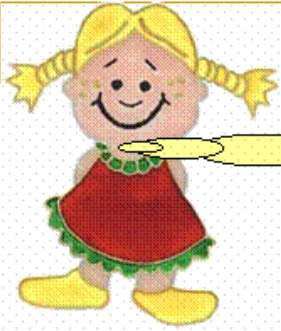




A co gwarantuje i na co pozwala taki system ?

System gwarantuje konsekwentne przestrzeganie ustalonych procedur świadczenia usług oraz regularne ich doskonalenie


System pozwala poprawić poziom zarządzania i kontroli w Urzędzie (np. wzrost przejrzystości systemu komunikacji wewnętrznej i przepływu dokumentów, wyraźny podział odpowiedzialności, zadań i kompetencji)

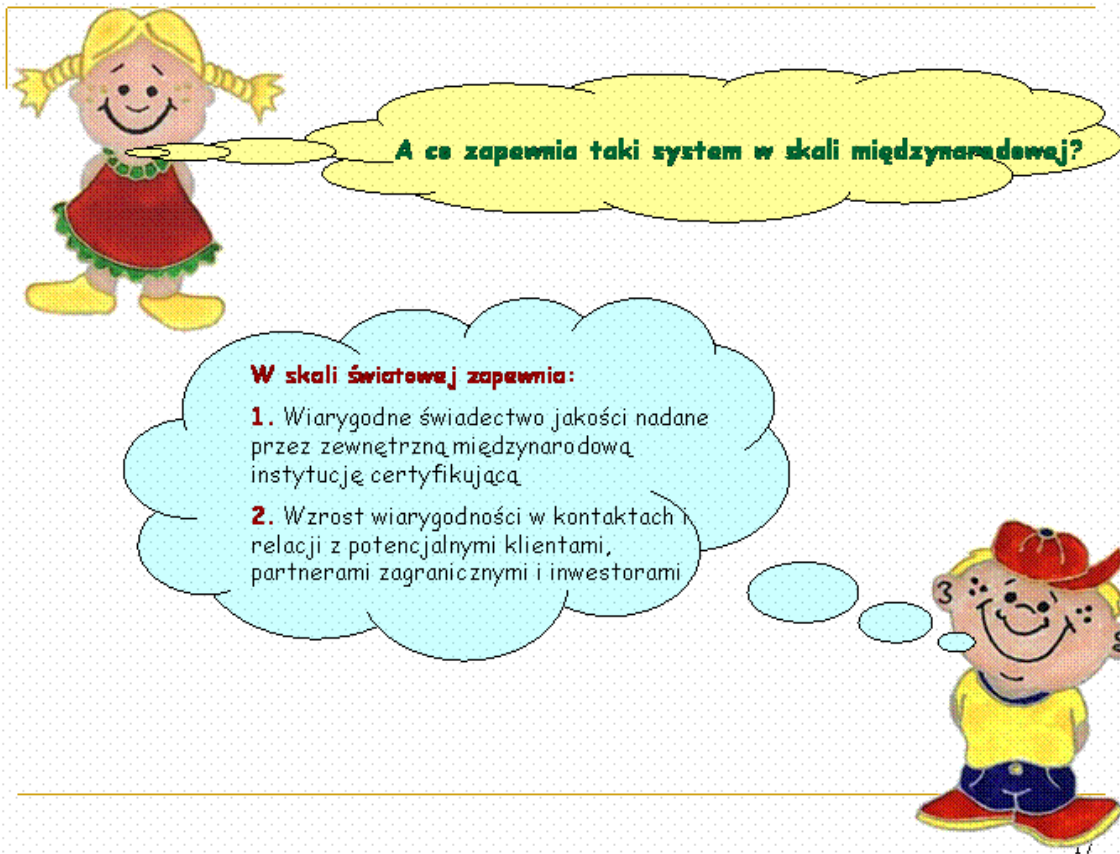



A co zapewnia taki system ?

System zapewnia:

- 1.** wysoki i stale wzrastający standard obsługi i pełną informację dla klienta (profesjonalizacja obsługi)
- 2.** racjonalne, efektywne wykorzystanie zasobów (szczególnie ludzkich)
- 3.** łatwiejszy dostęp do środków pomocowych poprzez potwierdzenie stosowania międzynarodowych procedur zarządzania jakością







**Strony, z których
zaczepnięto informacje:**



- pl.wikipedia.org
- www.iso-system.com.pl
- www.frdl.kielce.pl
- www.umbrella.org.pl
- www.iso.waw.pl
- dekra.home.pl
- www.tqm.com.pl



Do prezentacji wykorzystaliśmy:



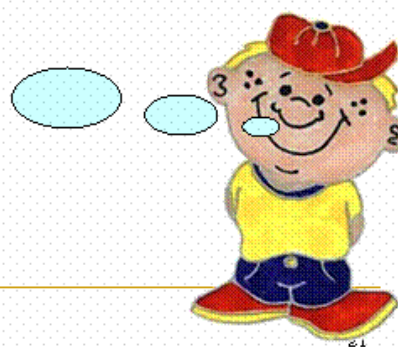
Autokształty z pakietu MS Office XP
Postacie ze strony:
<http://maikraw.webpark.pl>



My jesteśmy uczniami klasy II a

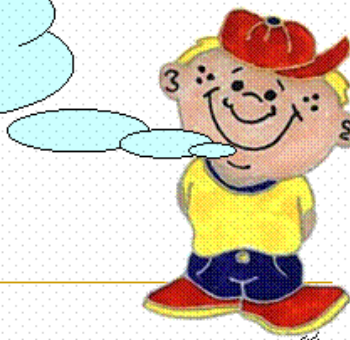
Praca wykonana pod opieką
nauczycieli informatyki:

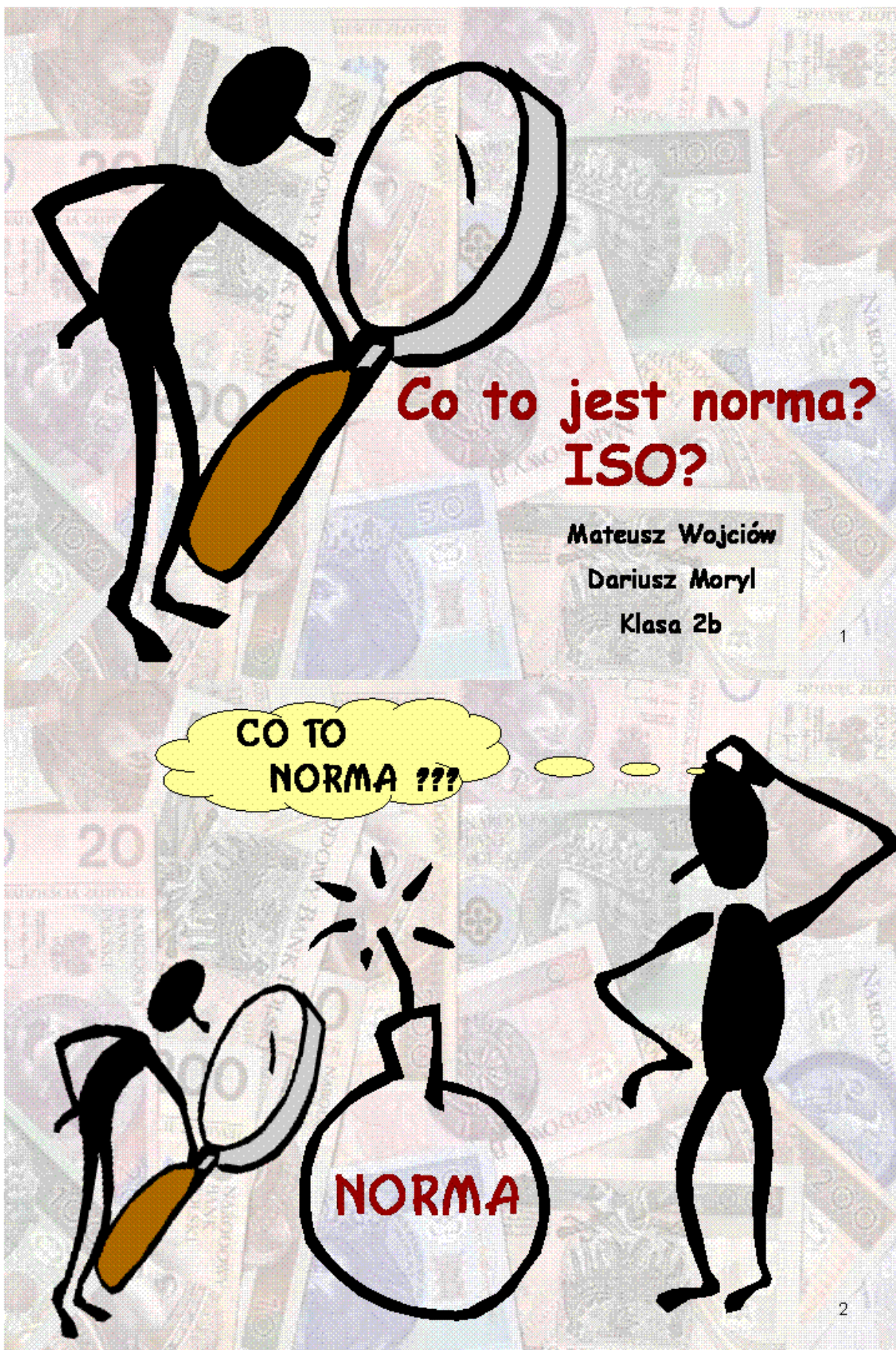
- Joanny Kolk-Paruzel
- Jerzego Koń

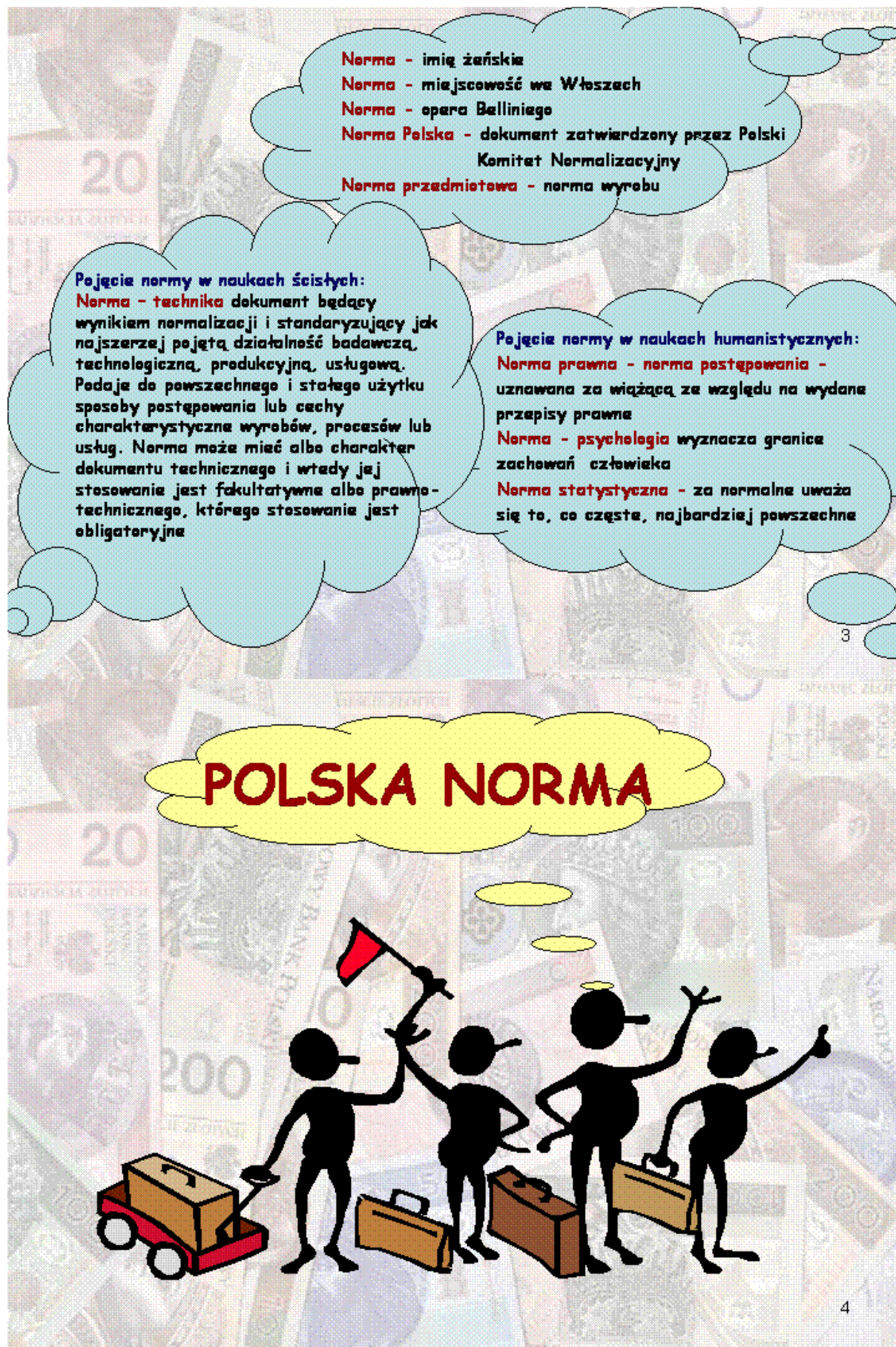


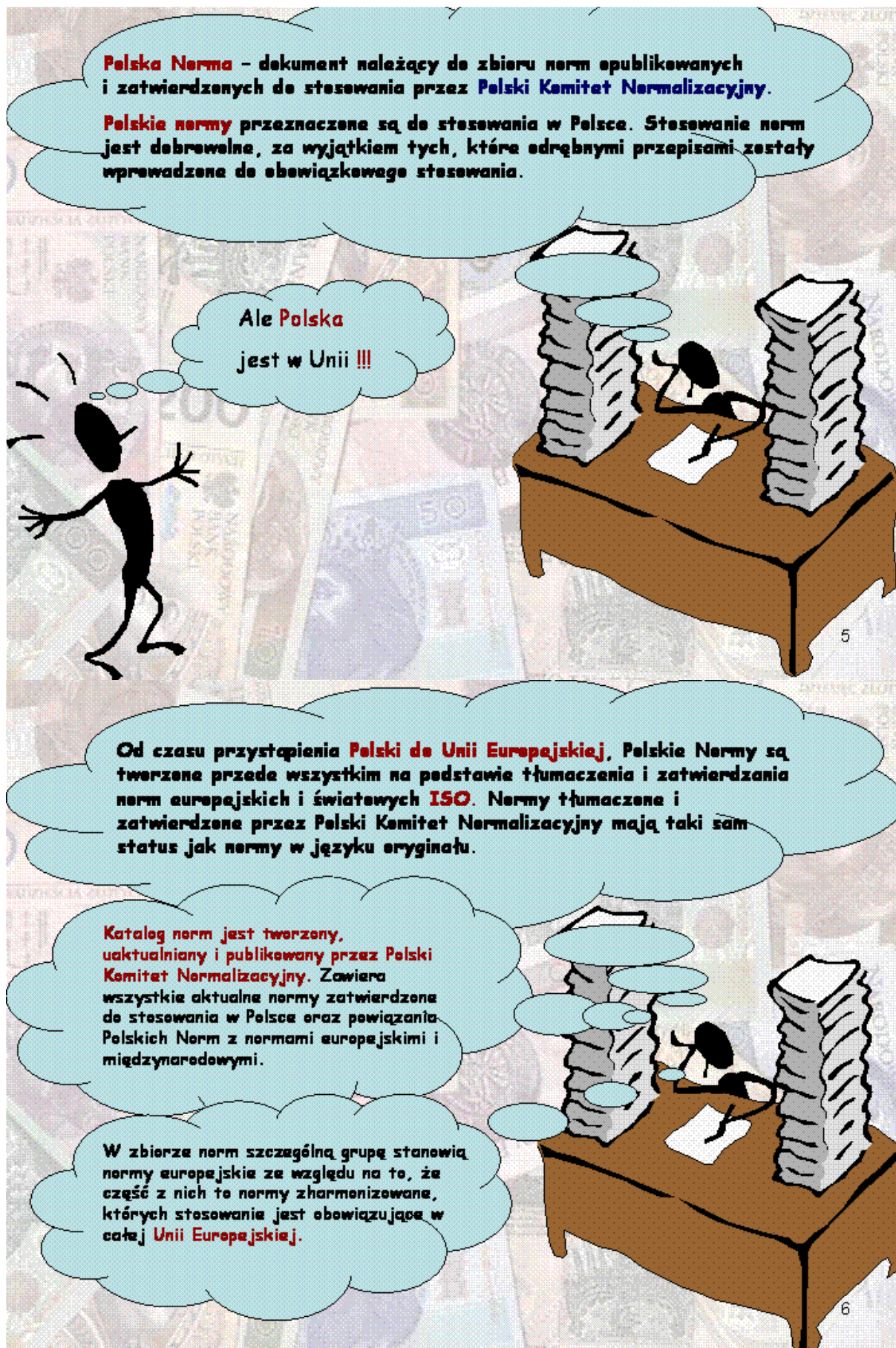
Koniec

Dziękuję za uwagę.











7



8





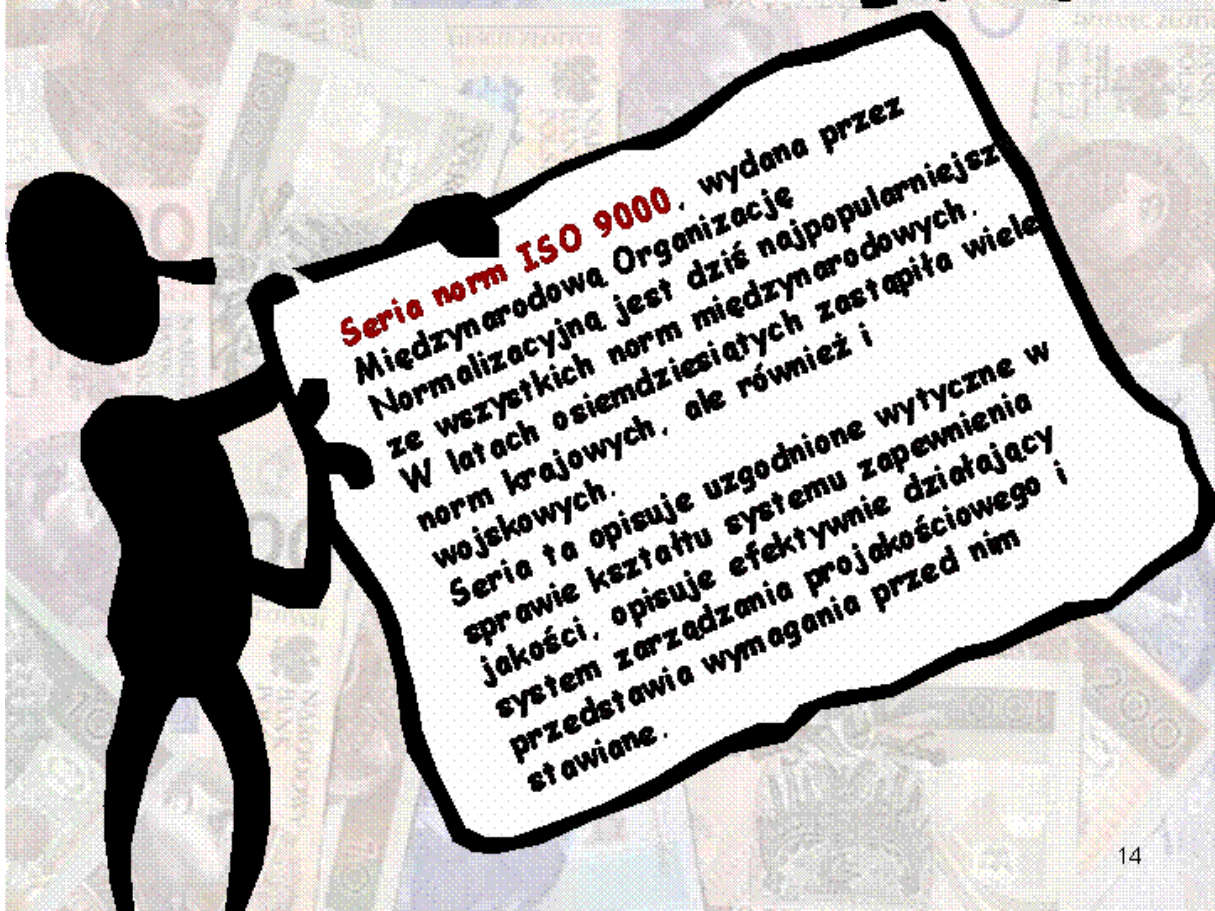
11



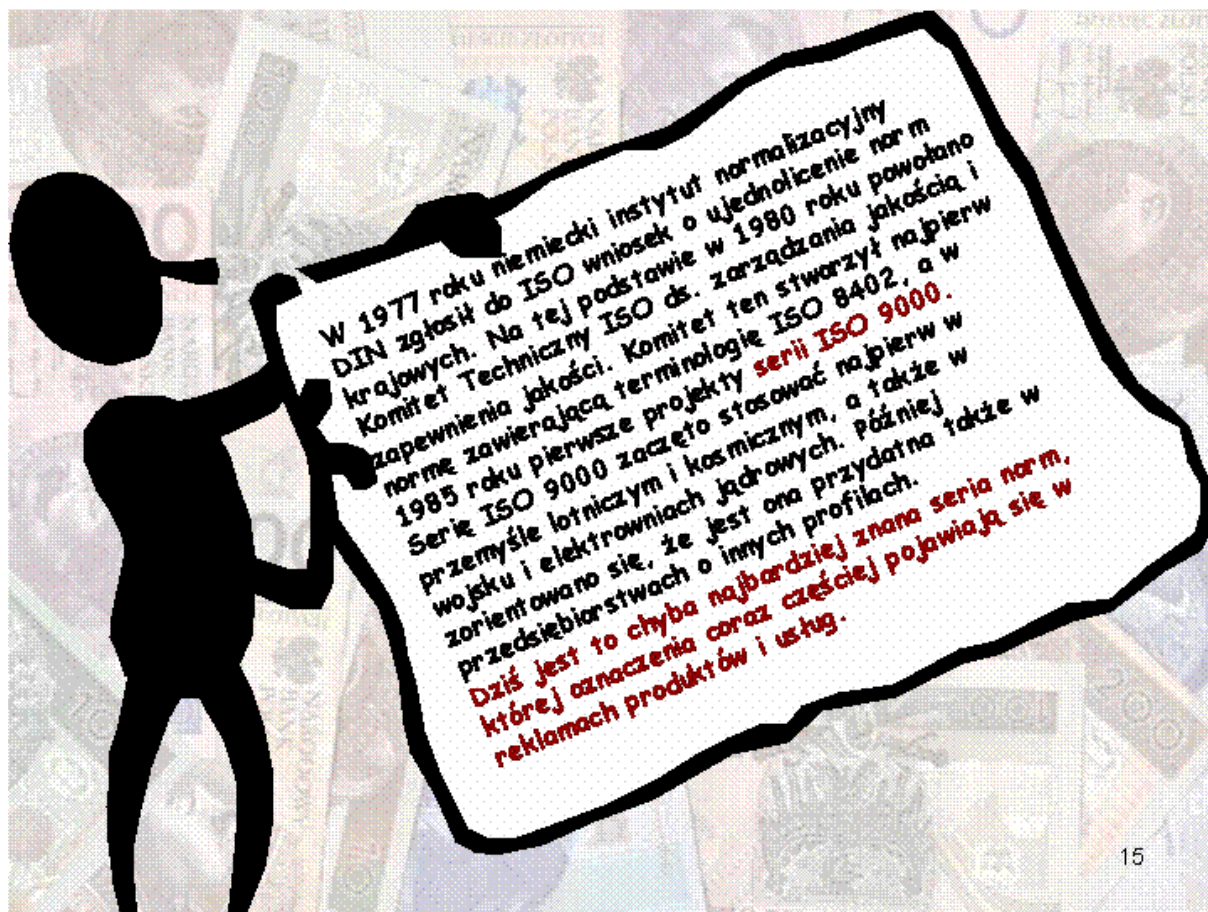
12



13



14



15

Normy ISO 9000 są powszechnie uznawane za podstawę budowania systemów zarządzania jakością we wszystkich organizacjach, bez względu na rodzaj ich działalności.

Normy te zawierają terminologię, wymagania i wytyczne dotyczące wprowadzania, doskonalenia i kontrolowania systemu zarządzania jakością.

Rodzina norm ISO serii 9000 składa się z 4 norm podstawowych:

ISO 9000:2000 odpowiednik krajowy: **PN-EN ISO 9000:2001**
System zarządzania jakością – Podstawy i terminologia

ISO 9001:2000 odpowiednik krajowy **PN-EN ISO 9001:2001**
System zarządzania jakością – Wymagania

ISO 9004:2000 odpowiednik krajowy **PN-EN ISO 9004:2001** Systemy zarządzania jakością - Wytyczne doskonalenia funkcjonowania.

ISO 19011:2002 odpowiednik krajowy **PN-EN ISO 19011** Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania jakością lub zarządzania środowiskowego





17

Jakość firmy

Jakość produktów i usług w firmie jest realizowana na trzech poziomach:

1. Proces koncepcji, produkcja i komercjalizacja wyrobów - wyraża się głównie poprzez: jakość sprzedawanych produktów oraz zakres i poziom dodatkowych usług (częste dodatkowe usługi wyróżniają firmę), ceny wyrobów i terminy dostaw.

2. Organizacja przedsiębiorstwa - przedsiębiorstwo powinno skutecznie realizować określone w strategii cele rynkowe (organizacja prosta i elastyczna).

3. Profesjonalizm pracowników.



Jak widać we współczesnej firmie nie mówimy o jakości produktów, lecz raczej o jakości pracy firmy i certyfikacji funkcjonowania przedsiębiorstwa.

18



By sprzedawać na rynku międzynarodowym należy **wytwarzać produkt wysokiej jakości**. Dlatego właśnie **International Standard Organisation** pracuje od 1987 roku nad międzynarodowymi normami jakości, które ułatwiają klientom i dostawcom budowanie wzajemnego zaufania.

Zaufanie to oparte jest na szerokiej analizie pracy firmy, w oparciu o **normy ISO 9000** i wydaniu stosownego **certyfikatu jakości**. **Certyfikacja przedsiębiorstwa** jest sposobem zagwarantowania, że firma przestrzega wymagań jednej z **norm ISO 9000**.

19



Korzyści z wdrożenia ISO


Korzyść dla Klientów i użytkowników - otrzymanie produktów, które są: zgodne z wymaganiami, trwałe i solidne, dostępne w miarę potrzeb, łatwe w utrzymaniu.

Korzyść dla Pracowników - lepsze warunki pracy, większa satysfakcja z pracy, poprawa zdrowia i bezpieczeństwa, zwiększone morale, poprawa w zakresie stałości zatrudnienia.

Korzyść dla Właściciela i Inwestorów - większy zwrot z inwestycji, lepsze wyniki działalności operacyjnej, większy udział w rynku, większe zyski

Korzyść dla Społeczeństwa - spełnienie wymagań prawnych i regulacyjnych, poprawa zdrowia i bezpieczeństwa, zmniejszenie szkodliwego wpływu na środowisko, lepsze zabezpieczenie.

20



ABY

ZAROBIĆ

PRACUJ WEDŁUG NORM ISO

21



Do prezentacji

- > pl.wikipedia.org
- > www.iso-system.com.pl
- > www.frdl.kielce.pl
- > www.umbrella.org.pl
- > www.iso.waw.pl
- > pin.atr.bydgoszcz.pl

wykorzystano

informacje ze stron www

22

