



...Víte co. Víme jak!

Řízení udržitelného úspěchu organizace na základě nové normy ČSN EN ISO 9004:2010

V květnu roku 2010, na základě již dlouho avizované přípravy revize normy ISO 9004, vyšla konečně česká verze této normy: ČSN EN ISO 9004:2010 pod názvem „Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality“. Pro zajímavost dodejme, že v rámci mezinárodní organizace ISO byla vydána dne 30.10.2009.

Připomeňme si, že práce na revizi této normy začaly v návaznosti na revizi ISO 9001:2008 a ještě v době vydání ČSN EN ISO 9001:2009 v 5/2010 bylo ve čl. 0.3 „Vztah k ISO 9004“ uvedeno, že stále probíhají práce na revizi ISO 9004. Norma ISO 9004 není určena pro účely certifikace, ale slouží jako nástroj rozšíření pohledu na řízení managementu kvality z „pouhých“ základních zásad managementu kvality vycházejících z normy ISO 9000 a požadavků uvedených v ISO 9001 na další okolnosti např. včetně všech zainteresovaných stran, z nichž některé, jak bude přiblíženo dále, tyto normy neberou v potaz.

Rozšířený úhel pohledu je zřejmý už z doplnění modelu procesně orientovaného systému managementu kvality uvedeného na obrázku 1 v normě ISO 9001 o nadstavbu, jíž je např. řízení udržitelného úspěchu organizace, zlepšování, inovace a učení se, rozšířený management zdrojů. Určitou představu si můžeme udělat z obsahu normy, který je (vynecháme-li kapitoly obsažené v úvodu každé technické normy, jimiž jsou předmět, citované dokumenty a termíny) zhruba následující:

- Řízení udržitelného úspěchu (jež zahrnuje výčet podmínek, které by měl vrcholový management podniku vzít v potaz, aby jej dosáhl, včetně organizačních změn a inovací; dále vymezení zainteresovaných stran včetně tabulky, která uvádí konkrétní příklady zainteresovaných stran)
- Strategie a politika (popis způsobu formulování, rozšiřování strategie a politiky a komunikace o nich směrem k zainteresovaným stranám)
- Management zdrojů (identifikace interních a externích zdrojů, doplnění finančních zdrojů, podrobný popis managementu lidských zdrojů včetně jejich kompetencí, zapojení a motivování, samostatná pasáž je věnována partnerům a dodavatelům a jejich výběru, hodnocení a zvyšování jejich způsobilosti; dále popis infrastruktury a pracovního prostředí, znalostí, informací, technologií a také souvislost s integrací ochrany životního prostředí do managementu)
- Management procesů (plánování, řízení, odpovědnosti a pravomoci v managementu procesů)
- Monitorování, měření, analýza a přezkoumávání (podrobný popis klíčových ukazatelů výkonnosti, popis procesu interního auditu a dalších nástrojů monitorování jako je sebehodnocení, benchmarking, specifikace analýz včetně jejich přezkoumávání)
- Zlepšování, inovace a učení se (podrobný popis činností vhodných pro neustálé zlepšování, potřebu inovací včetně správného načasování, posouzení rizik týkajících se inovací)

V přílohách dále najdeme:

- Tabulku pro sebehodnocení podle klíčových prvků (podle prvků kapitoly 4 až 9 normy)
- Popis osmi principů managementu kvality (viz ISO 9000) doplněné o příklady přínosů, pokud budou managementem využity
- Tabulku srovnávající kapitoly ISO 9004:2009 a ISO 9001:2008

Jsou doplněny nové definice pojmů udržitelný úspěch a prostředí organizace.
Oproti předchozí verzi norma již neobsahuje přesný text normy ISO 9001:2008.

2010-06-05, „AEC“

Accredited Europe Consultation
s.r.o., „AEC“
kontakt: Ohradní 1159/65
CZ - 140 00
Praha 4 - Michle

Městský soud v Praze
oddíl C
č. vložky: 112028
datum zápisu: 10.března 2006
IČ: 27422968, DIČ: CZ27422968

e-mail: info@aecsro.cz
e-mail: aecsro@aecsro.cz
Tel: +420 721 438 923
Tel: +420 720 206 345
www.aecsro.cz

