

CERTYFIKOWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW

Opracowanie i wdrożenie certyfikowanego systemu zarządzania jakością jest zadaniem bardzo złożonym, czasochłonnym i wymagającym znacznych nakładów finansowych. Skutecznie przeprowadzony proces wdrożeniowy przynosi jednak organizacjom wymierne korzyści, które mogą zostać podzielone na korzyści wewnętrzne oraz zewnętrzne:

Do korzyści wewnętrznych zaliczmy:

- usprawnienie procesów zarządzania oraz uporządkowanie organizacji poprzez racjonalizację i przejrzystość procesów,
- stworzenie wewnętrznego zaufania do własnego systemu dzięki przejrzystej strukturze, jasnemu podziałowi kompetencji i odpowiedzialności,
- redukcja częstotliwości i zakresu audytów drugiej strony dzięki posiadaniu certyfikatu wydanego przez niezależną jednostkę certyfikującą,
- poprawa jakości, wzrost produktywności i efektywności dzięki idei ciągłego doskonalenia wpisanej w system zarządzania jakością,
- redukcja kosztów tzw. złej jakości,
- usprawnienie obiegu informacji,
- uproszczenie procedur wdrażania nowo zatrudnianych pracowników,
- zapewnienie terminowych i stałych dostaw.

Korzyści zewnętrzne to:

- zbudowanie zaufania klientów, co ułatwia kontakty handlowe oraz zdobywanie nowych i utrzymanie dotychczasowych rynków zbytu,
- zwiększenie sprzedaży przy niższych kosztach własnych,
- poprawa wizerunku firmy i przez to utrwalenie lub poprawa pozycji na rynku,
- poprawa współpracy z kooperantami,
- międzynarodowe uznanie systemu, co znacznie ułatwia prowadzenie biznesu poza granicami kraju.

Systemom certyfikowanym zarzuca się często nadmierną biurokratyzację. Jednak należy pamiętać, że zgodnie z założeniami norm ISO 9000, „zaleca się, aby tworzenie dokumentacji nie było celem samym w sobie, ale było działaniem zwiększającym wartość” [3]. Ponadto,

norma ISO 9001 wskazuje, że zakres dokumentacji systemu zarządzania jakością może być różny w poszczególnych organizacjach w zależności od: wielkości organizacji i rodzaju działalności, złożoności procesów i ich wzajemnego oddziaływania oraz kompetencji personelu [4]. Co więcej, dokumentacja może mieć dowolną formę lub dowolny rodzaj nośnika, przez co coraz więcej firm decyduje się na wykorzystanie odpowiedniego oprogramowania umożliwiającego łatwy dostęp do dokumentacji w formie elektronicznej oraz jej aktualizowanie i nadzorowanie. Właściwie i racjonalnie opracowana dokumentacja daje możliwość kontrolowania i panowania nad poprawą jakości wytwarzanych wyrobów oraz oferowanych usług i jest jednym z instrumentów wspierających ciągłe doskonalenie organizacji.

oprac: Mariusz Kołosowski, "CERTYFIKOWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW"