**Projektowanie Systemów Zarzadzania**

dr Tomasz Dryl [tomasz.dryl@gdansk.merito.pl](mailto:tomasz.dryl@gdansk.merito.pl)

Zaliczenie to wykonanie projektu system zarządzania w wybranej organizacji

Na każdych (5 sztuk) zajęciach będziemy realizować kolejne części projektu, praca grupowa, 3-4 osobowe zespoły, projekt na ocenę, wersja pisemna, wysłana na moodla, termin oddania – ost. spotkanie, krótka prezentacja dzieła

Ocena: zgodność merytoryczna z wymaganiami, poprawność, realizm, jakość wykonania projektu, kompletność, zaangażowanie zespołu.

Źródła wiedzy: wykłady, literatura polecana na wykładzie, przepisy Normy: ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015

Zadania do wykonania:

1. Wybierz przedsiębiorstwo – opisać krótko: branża, zakres działania, wielkość zatrudnienia, wielkość produkcji, sprzedaży, lokalizacja (można wybrać przypadek opisany poniżej)
2. Określ cele zarzadzania, rozpisać cele (smart) dla obszarów zarzadzania systemami: zaopatrzenia, produkcji (proces wytwórczy), obsługi klienta (wysyłki do klienta), reklamacji, gospodarowanie odpadami, zarzadzania jakością.
3. Zaprojektuj strukturę organizacyjną – wg wytycznych
4. Narysuj mapę procesów w organizacji, uwzględnić poziomy procesów, rozpisać min. Procesy (7szt.): obsługi klienta, produkcji, wysyłki produktu do klienta, zapatrzenia produkcji, reklamacji, gospodarowania odpadami, kontroli jakości
5. Zaprojektować system zarządzania jakością:
6. Zaprojektować system zarzadzania środowiskowego:
7. Zaprojektować system zarzadzania bezpieczeństwem i higieną pracy:
8. Analizy inżynierskie – diagram rybiej ości Ishikawa, 5 Why, Analiza FMEA, arkusz kontrolny
9. Podsumowanie projektu systemu zarządzania

Przykład firmy do projektowania

Firma BSW Catering Cud Miód Good

Produkcja żywności pudełkowej, sprzedaż z dostawą do klienta, produkcja 1000 partii/dzień

Produkcja z materiałów dostarczonych przez 5 dostawców lokalnych z Kaszub

Magazyn surowców, linie produkcyjne, pakowanie, wysyłanie do klienta transportem własnym

66 pracowników, w tym 6 menedżerów, struktura płaska, liniowo-funkcjonalna

Praca na 2 zmiany, outsourcing funkcji: księgowość, informatyka, marketing,

Lokalizacja: metropolia trójmiejska

Lab.1

I. Charakterystyka przedsiębiorstwa

1. Nazwa ……….
2. Forma prawna ……….
3. Adres ……….
4. Zakres działalności (produkcja, sprzedaż, usługi )……….
5. PKD ……….
6. Liczba zatrudnionych pracowników ……….
7. Asortyment: produkty i usługi ……….
8. Obsługiwane rynki, główni klienci (segmenty), zaspokajane potrzeby
9. Współpraca: dostawcy, partnerzy (określić kto i w jakim zakresie ) ……….
10. Inne ……….

II. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa

Schemat organizacyjny

**III. Określić cele zarzadzania**

Cel przedsiębiorstwa – Misja …….

Cele strategiczne przedsiębiorstwa

Cele taktyczne przedsiębiorstwa

Cele operacyjne przedsiębiorstwa

Drzewo celów (schemat)

**Cele przedsiębiorstwa) w obszarach:**

1. zaopatrzenia,
2. produkcji (procesy wytwórcze),
3. obsługi klienta (wysyłki do klienta),
4. reklamacji,
5. zarzadzania jakością
6. zarządzania środowiskowego
7. zarzadzania BHP

Mierniki realizacji celów w obszarach – zaproponuj przykłady 2-3 mierników dla każdego celu i obszaru,

np. zaopatrzenie: 1. Przyjęcie dostawy w ciągu 30 min. przez 1 pracownika 2. Przyjęcie 4 dostaw w ciągu godziny przez 1 prac. , etc.

IV. Mapa procesów

Mapa procesów głównych

Mapa procesów w obszarach:

1. zaopatrzenia (przyjmowanie towarów, zasilenia procesów produkcji)
2. produkcji (procesy wytwórcze),
3. obsługi klienta (wysyłki do klienta),
4. kontroli jakości (zarządzania jakością)
5. reklamacji (zarzadzania reklamacjami)
6. gospodarowanie odpadami (zarzadzania środowiskowego)

narysować w programie Visio lub iGrafix. Etc.

V. Stworzyć Kartę procesu – dla wybranych 6 procesów

Karta powinna zawierać:

* nazwę procesu – tak opisaną, aby jednoznacznie kojarzyła się z procesem,
* właściciela procesu – czyli osobę odpowiedzialną za realizację procesu,
* cel procesu – zadanie strategiczne, cel, który chcesz uzyskać,
* zakres procesu – określenie, jakie podmioty obejmuje proces,
* określenie klienta – czyli osoby odbierającej Twój wyrób,
* dane wejściowe do procesu – dokumenty, działania, informacje wchodzące do procesu,
* dane wyjściowe z procesu – dokumenty lub działania, informacje będące efektem finalnym procesu, które są jednocześnie danymi wejściowymi do innego procesu,
* procedury związane z procesem – czyli wszystkie procedury realizowane w trakcie procesu,
* wymagane zapisy z realizacji zadań – dokumenty będące potwierdzeniem realizacji procesu,
* wskaźniki i mierniki procesu – które mają ułatwić pomiar realizacji założonych i przyjętych celów jakościowych w procesie,
* wartości oczekiwane – wartości mierników, do jakich dążysz w realizacji procesu.

Wykorzystać przykłady kart procesów. Dokumenty w docx, xlsx, wersje edyt.

VI. Projekt systemu zarzadzania jakością

1. Samoocena
2. Określ plan zarzadzania jakością
   1. Cel zarzadzania jakością
   2. Polityka jakości w firmie (wypełnij dokument)
   3. Dokumentacja SZJ
   4. Mierniki jakości na wejściu i na wyjściu – zaproponować po 1 dla każdego procesu

VII. System zarzadzania środowiskowego

1. Samoocena
2. Deklaracja środowiskowa
3. Polityka środowiskowa
4. System zarzadzania
5. Aspekty środowiskowe
6. Awaria środowiskowa

VIII. System zarzadzania BHP

1. Założenia systemu BHP w firmie
2. Struktura
3. Zagrożenia – karty ryzyka stanowiska pracy