

Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

*Guðmundur S. Pétursson
gæðastjóri Landsvirkjunar*

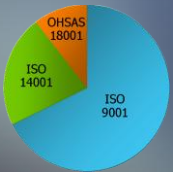


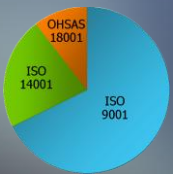
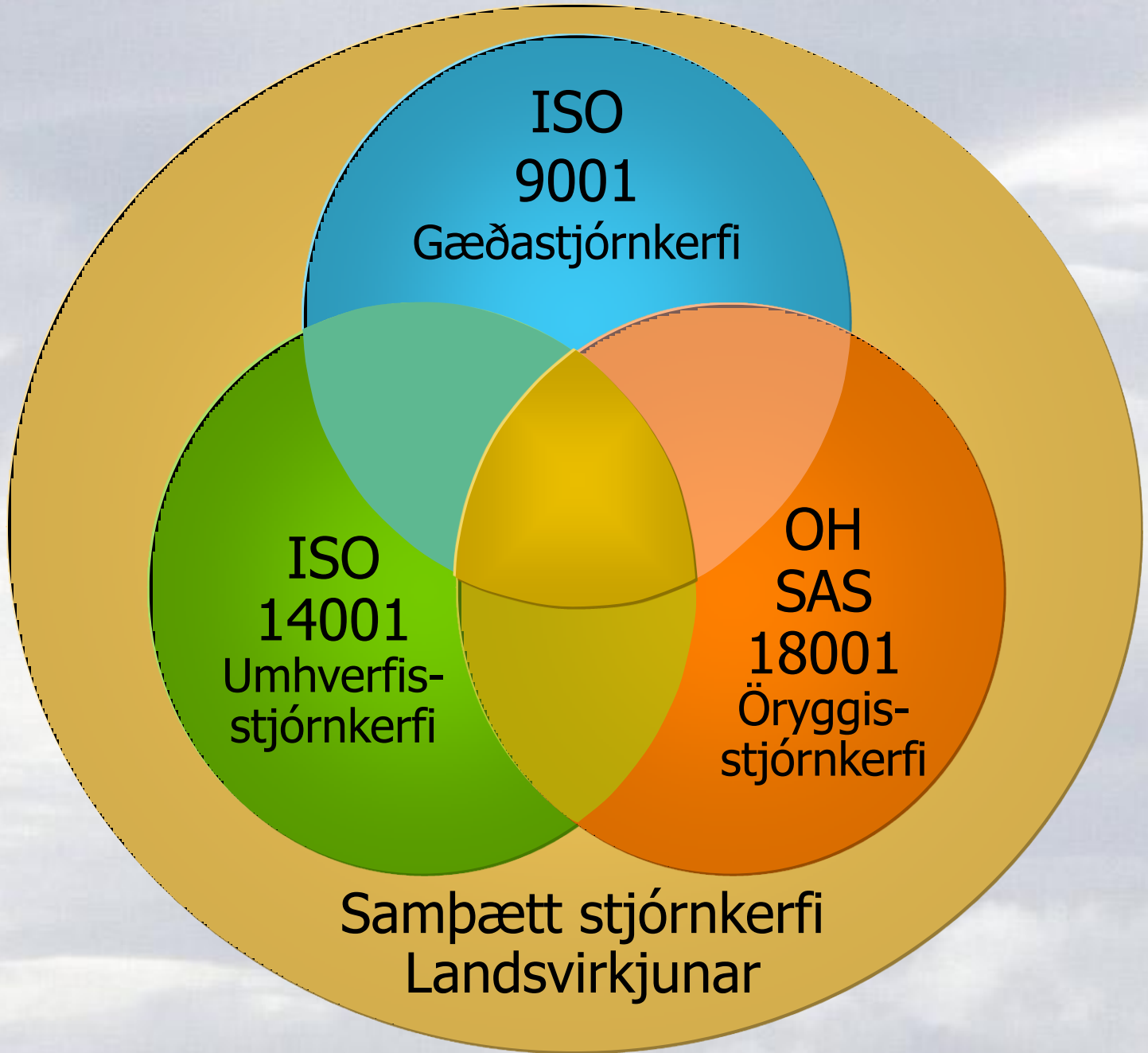
Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

Hvað er gæðastjórnun?

Til hvers er hún?

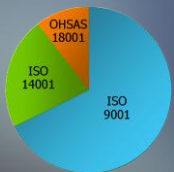
Hver er árangurinn af gæðastjórnun





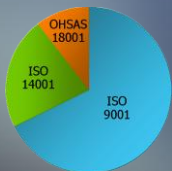
Samþætt stjórnkerfi Landsvirkjunar

- Upphaf gæðastjórnunar 1995
 - Skrá verkferla
 - Rita framkvæmdaskjöl
 - Fylgt eftir virkni, sjálfsrýni innri úttektir, eftirfylgni stjórnenda
- Uppstokkun 2000
 - Vottun
 - Dregið úr miðstýringu
 - Aukið eftirlit
 - Ferlar skipulagðir af kunnáttumönnum
 - Viðskiptavinurinn í öndvegi
 - Einföldun á framsetningu, minka flækju



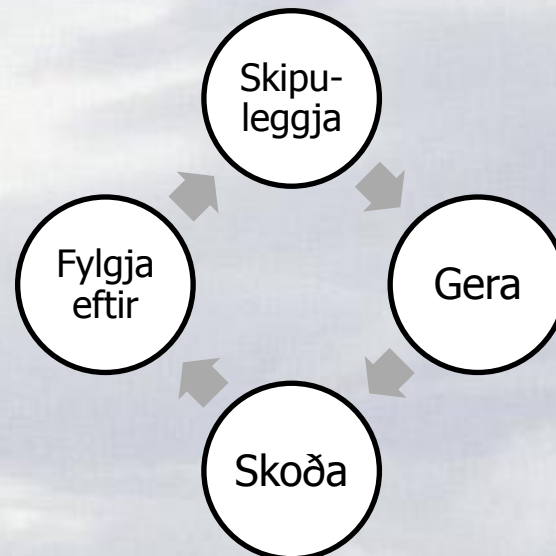
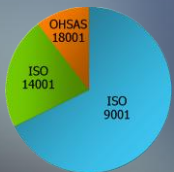
Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

- Mestu áhrifavaldar
 - Mannlegir þættir
 - Hugarfar
 - Jákvæð umræða
 - Stjórnendur draga vagninn
 - Hugafar gæðastjórans
 - Ytri þættir



Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

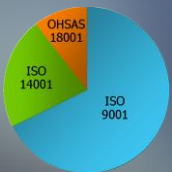
- Nokkrar staðreyndir sem varða virkni gæðakerfa
 - Skilningur á mikilvægi
 - Skjalastjórnun
 - Skráningar
 - Skráningar kvartana og ábendinga (frávika)
 - Úrbótaverk
 - Forvarnir



Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

Hvað er nýtt? Hver er þróunin? Hvaða áherslur? Ekkert er nýtt undir sólinni

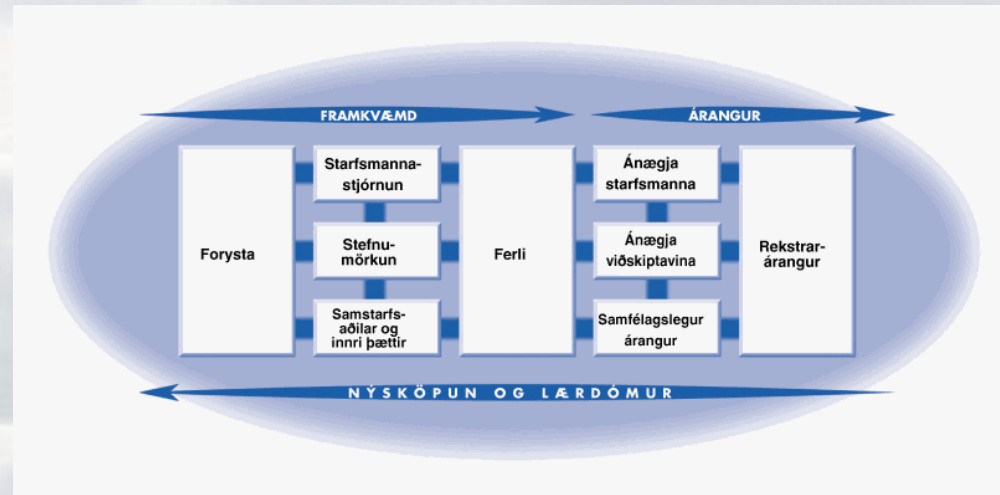
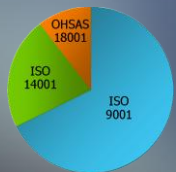
- Áherslur í dag, þróunin
 - Skilningur
 - Einfaldleiki
 - Mikilvægi viðskiptavinar
 - Mikilvægi birgja
 - Tengsl hagsmunaaðila
 - Byggja ekki á gæðastjóranum
 - Mikilvægi starfsmanna
 - Þarfir og væntingar innri við fyrirtækis
 - Mikilvægi viðskiptavina
 - Samfélagsábyrgð
 - Markmið
 - Hvernig rýna stjórnendur starfsemina?
 - Sýna árangur
 - Sjálfsrýni t.d. EFQM



Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

Metið árangur

- EFQM sjálfsmat
- ISO-19004 “Leiðbeiningar um bætta frammistöðu”
- Viðhorfskannanir
- Kvartanir
- Upplýsingar frá viðskiptavinum, hagsmunaaðilum
- mælanleg markmið



Þróun gæðastjórnunar og áherslur í dag

- 4 mikilvægir þættir í starfsemi fyrirtækis
 - **(4.)** Framsetning upplýsinga
 - **(5.)** Ábyrgð stjórnenda og mikilvægi
 - **(6.)** Starfsmenn og aðbúnaður
 - **(7.)** Framleiðsla vöru/þjónustu
 - **(8.)** Eftirlit og árangur

- Uppfylla kröfur ISO-9001
 - **4** Gæðastjórnunarkerfi
 - **5** Ábyrgð stjórnenda
 - **6** Stjórnun auðlinda
 - **7** Framköllun vöru
 - **8** Mælingar, greining og umbætur

