

Zarządzanie jakością obejmuje wszystkie aspekty związane z jakością produktu. Oznacza również spełnienie wymagań związanych z normalizacją i standaryzacją.

Normalizacją nazywamy działalność polegającą na ujednocnianiu wyrobów, usług i procesów poprzez wprowadzanie **norm**.

Do podstawowych **celów normalizacji** należą:

- ograniczanie zbędnej różnorodności wyrobów i procesów;
- usuwanie barier technicznych w handlu i zapobieganie ich powstawaniu;
- zapewnienie ochrony życia, zdrowia, środowiska i interesu konsumentów oraz bezpieczeństwa pracy;
- poprawa funkcjonalności, kompatybilności i zamienności wyrobów, procesów i usług oraz regulowania ich różnorodności;
- zapewnienie jakości i niezawodności wyrobów, procesów i usług przez wprowadzenie określonych wymagań;
- działanie na rzecz uwzględnienia interesów krajowych w normalizacji europejskiej i międzynarodowej;
- ułatwienie porozumiewania się przez określanie terminów, definicji, oznaczeń i symboli do powszechnego stosowania.

Norma to dokument zawierający zasadę, charakterystykę lub wzór przeznaczony do powszechnego i stałego stosowania w celu ujednocnienia wyrobów i usług oraz nadania im odpowiednich cech jakościowych.

Powstające obecnie normy można podzielić na następujące rodzaje:

- normy **podstawowe**, obejmujące ogólne postanowienia dotyczące jednej dziedziny;

- normy **terminologiczne**, zawierające definicje terminów, ich objaśnienia, a w niektórych przypadkach także obrazy lub przykłady;
- normy **badania**, zawierające metody prowadzenia badań i pobierania próbek;
- normy **wyrobu** lub **usługi**, określające wymagania dotyczące określonego rodzaju wyrobu lub usługi;
- normy **procesu**, zawierające wymagania, które powinny zapewnić funkcjonalność procesu;
- normy **interfejsu**, określające wymagania dotyczące kompatybilności wyrobów w miejscach ich łączenia;
- normy **danych**, obejmujące wykazy cech i właściwości, które należy sparymetryzować w celu określenia wyrobu lub usługi.

Największą organizacją normalizacyjną na świecie jest **Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO)**, która wydaje normy **ISO** we wszystkich dziedzinach. W **Unii Europejskiej** nadawane są normy **EN**. W Polsce jednostką normalizacyjną jest **Polski Komitet Normalizacyjny**, który wydaje **Polskie Normy (PN, ryc. 25)**.



Ryc. 25. Symbol Polskiej Normy

Uszczegółowieniem normalizacji jest **standaryzacja**, która polega na ujednoczeniu pewnych cech wyrobów i usług. W wyniku standaryzacji następuje:

- **unifikacja**, czyli zastąpienie wielu zróżnicowanych produktów produktami o jednorodnych cechach, co umożliwi stosowanie ich zamiennie;
- **typizacja**, czyli określenie cech produktu w celu redukcji nadmiaru różnorodności.

Kolejnym etapem standaryzacji jest certyfikacja.

Certyfikat zgodności to dokument wydany przez uprawnioną instytucję, który potwierdza zgodność wyrobu z określonymi wymaganiami. W Polsce stosowane są dwa systemy certyfikatów:

- certyfikacja obowiązkowa – potwierdzenie, że poddany certyfikacji wyrób jest bezpieczny dla zdrowia;
- certyfikacja dobrowolna – potwierdzenie, że poddany certyfikacji wyrób jest zgodny z polską normą.

Certyfikat zgodności jest podstawą do oznakowania wyrobu znakiem jakości, którego rodzaj zależy od rodzaju stosowanej normy. Zainteresowanie certyfikacją wpływa z relacji pomiędzy dostawcą a odbiorcą. Klient chce mieć pewność, że otrzyma produkt zgodny z jego oczekiwaniami. Na system zapewnienia jakości wyrobów składają się:

- kompleksowe sterowanie jakością;
- jakość oparta na normach ISO;
- zgodność jakości z normami europejskimi;
- zgodność jakości z przepisami prawa i polskimi normami PN.

Kompleksowe sterowanie jakością to element zarządzania skupiający się na dążeniu do spełnienia oczekiwań odbiorcy poprzez:

- dobór materiałów, surowców, maszyn i urządzeń;
- dobór odpowiednio wykwalifikowanych pracowników;
- organizowanie produkcji i jej realizacji zgodnie z przyjętymi zasadami;
- osiąganie przewagi nad konkurencją dzięki stałemu wdrażaniu nowatorskich rozwiązań.

Jakość oparta na normach ISO dotyczy tworzenia i stosowania zasad regulujących działalność gospodarczą w celu zapewnienia optymalnej jakości. Wprowadzenie systemu ISO oznacza, że produkt będzie miał parametry identyczne z określonymi w standardach.

Zgodność jakości z normami europejskimi oznacza, że na rynek dopuszcza się wyłącznie produkty bezpieczne dla zdrowia i życia oraz środowiska naturalnego. W celu przestrzegania tego wymogu powstał system norm EN opracowany przez Europejski Komitet Normalizacyjny na bazie wymagań standaryzujących ISO 9000. Produkty te są oznaczone znakiem CE.

Zgodność jakości z przepisami prawa i polskimi normami PN reguluje ustawa o systemie oceny zgodności, która określa zasady i tryb udzielania akredytacji i autoryzacji, a ponadto stwarza warunki do miarodajnej oceny produktów. Znak zgodności PN jest znakiem zastrzeżonym. Przyznaje się go zgodnie z ustalonymi zasadami systemu certyfikacji. Oznaczenie produktu znakiem PN wskazuje, że produkt jest zgodny z określoną normą lub dokumentem normatywnym.

Do podstawowych zalet usług reklamowych należą ich różnorodność i niepowtarzalność. Z tego względu trudno jest wprowadzić certyfikat jakości usług w reklamie. Firma usługowa może mieć certyfikat **zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy ISO 9001**. Podstawowe zalety tego rodzaju certyfikatu są następujące:

- podniesienie prestiżu na rynku lokalnym i krajowym;
- zapewnienie systemowego zarządzania zasobami, wiedzą oraz obsługą klienta;
- uruchomienie procesu ciągłego doskonalenia działalności;
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji o zadaniach i ich realizacji.

System zarządzania jakością jest zbiorem powiązanych i oddziaływających wzajemnie procesów, dzięki którym przedsiębiorstwo łatwiej osiąga wyznaczone cele. System zarządzania jakością w firmie usługowej zapewnia powtarzalność czynności zgodnie z założonymi standardami, przy jednoczesnym zachowaniu różnorodności usług.