

Proces Doskonalenia
PDCA



PROCES DOSKONALENIA PDCA

GALACTICA HYDRA QMS

©MARIAN KRUPA

DOSKONALENIE

Proces Doskonalenia
PDCA

DOSKONAŁOŚĆ w zarządzaniu:

1. **WZORZEC** – benchmark, ideał, norma, standard, najlepsza praktyka, która stanowi swoisty punkt odniesienia (TO-BE), oceny w zakresie dysharmonii ze stanem AS-IS. Przykładem jest metoda 6 Sigma, analiza wskaźnikowa, normy branżowe (Norma ISO 27001 - SZBI).
2. **STRATEGIA** – model zarządzania przedsiębiorstwem polegającym na stałym i konsekwentnym ukierunkowaniu wszystkich uczestników na rozwój, doskonalenie, ulepszanie. Przykładem jest szkoła zarządzania wg. KAIZEN, Koła Jakości, Model PDCA.

MODEL PDCA

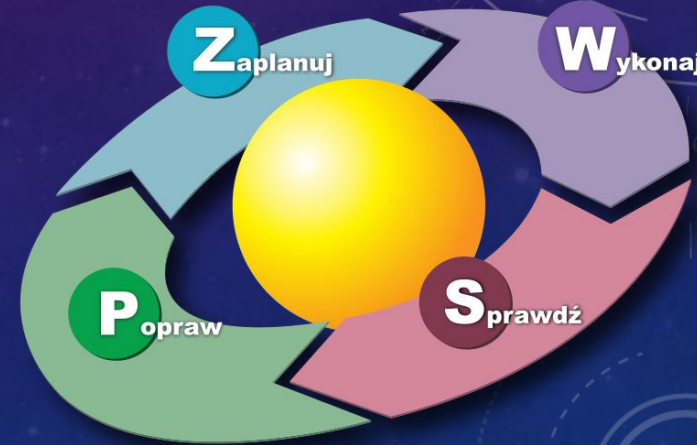
Proces Doskonalenia
PDCA

PDCA – cykl Deminga

Model PDCA / Cykl Deminga wymaga cyklicznego podejścia, którego celem jest zapewnienie, że procesy przyjęte w danej organizacji są dokumentowane i w razie potrzeby doskonalone.

Model PDCA obejmuje:

1. Planuj (PLAN) zmiany (pomysł na biznes, innowacje)
2. Wykonaj (DO) zaplanowane działania
3. Sprawdź (CHECK) uzyskane wyniki + przedstaw rekomendacje
4. Wprowadź (ACT) zmiany na stałe zgodnie z rekomendacjami.



MODEL PDCA

Proces Doskonalenia
PDCA

Uzasadnienie biznesowe - korzyści:

1. **Zmniejszenie ryzyka błędów** - metoda wymusza etap sprawdzenia (Check), co pomaga wykrywać i korygować błędy na wczesnym etapie, zanim wpłyną negatywnie na całość procesu czy produkt.
2. **Lepsze zarządzanie zmianą** - dzięki cykliczności PDCA zmiany są wprowadzane w sposób kontrolowany i przemyślany, co minimalizuje ryzyko chaosu i oporu w organizacji.
3. **Wzrost satysfakcji klientów** - poprzez systematyczne poprawianie jakości produktów i usług, firma zwiększa zadowolenie klientów, co przekłada się na lojalność i przewagę konkurencyjną.
4. **Optymalizacja zasobów** - PDCA pomaga w identyfikacji nieefektywności i marnotrawstwa, co pozwala na lepsze wykorzystanie zasobów – ludzkich, finansowych i materialnych.
5. **Poprawa kultury organizacyjnej** - wprowadzenie PDCA promuje kulturę uczenia się i odpowiedzialności, angażując pracowników w procesy usprawniania i podejmowania decyzji.
6. **Lepsze wyniki finansowe** - poprzez podnoszenie jakości, efektywności i satysfakcji klientów firma może zwiększać przychody i redukować koszty, co ma bezpośredni wpływ na wyniki finansowe.

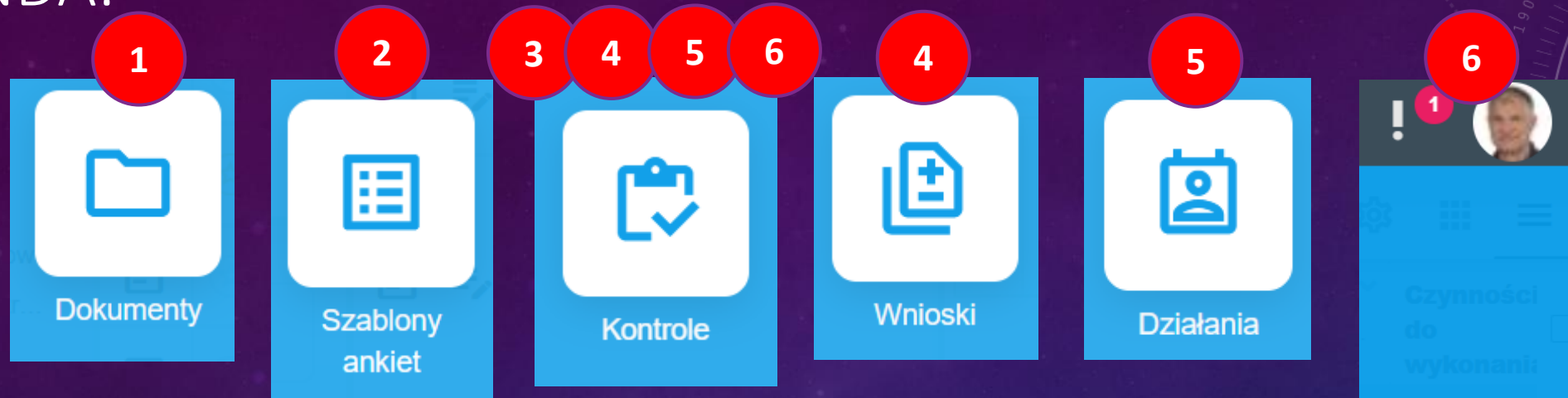
MODEL PDCA

Proces Doskonalenia
PDCA

PDCA a ciągłe doskonalenie...



AGENDA:



1. Opracowanie planu doskonalenia PDCA (*poczta*)
2. Opracowanie ankiety PDCA (*Kontrola Jakości*)
3. Przeprowadzenie Kontroli Jakości PDCA
4. Opracowanie / weryfikacja wniosków i rekomendacji
5. Wdrożenie rekomendacji - działania
6. Weryfikacja skuteczności podjętych działań – wynik kontroli



Strategia
rozwoju firmy

Opracowanie
planu PDCA

Opracowanie
ankiety PDCA

Przeprowadze
nie Kontroli
Jakości

Opracowanie
wniosków i
rekomendacji

Wdrożenie
rekomendacji

Weryfikacja i
ocena zmian

Proces PDCA

Zarządzanie
Jakością

Pulpit



Wszystkie aplikacje



Formularze



Wpisz

Moduły



Obszary



Wnioski
doskonalące



2

Szablony
ankiet



1

Dokumenty

Kontrola jakości



3

Kontrola



Karty kontroli



Wady



Grupy wad

6

Audyty



Audyty



4

Wnioski



5

Działania



Harmonogramy
audytów

Opracowanie
planu PDCA

Opracowanie
ankiety PDCA

Przeprowadze
nie Kontroli
Jakości

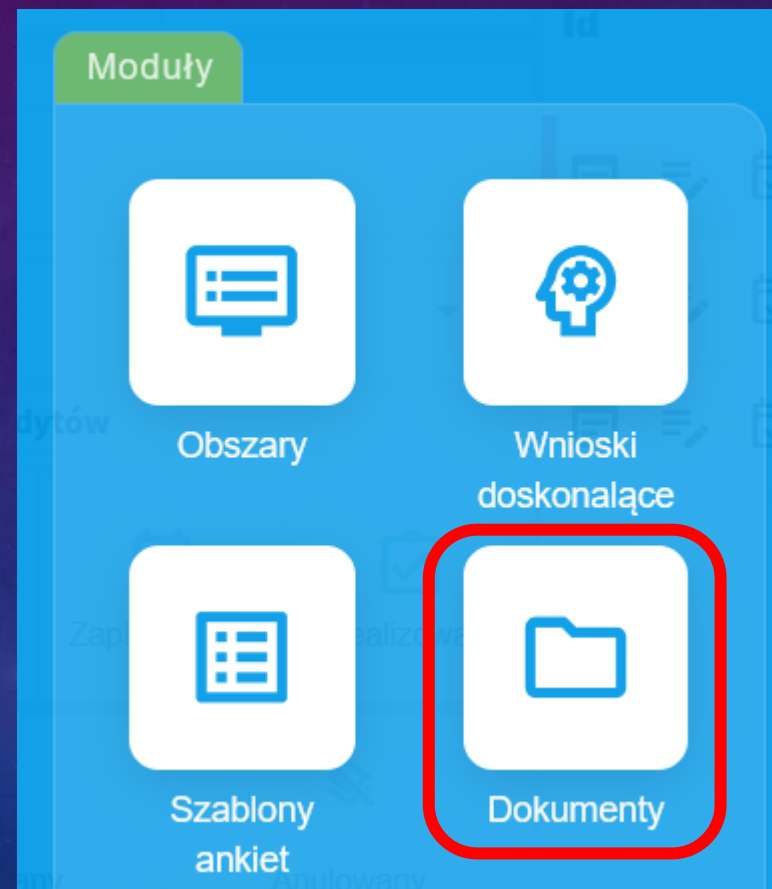
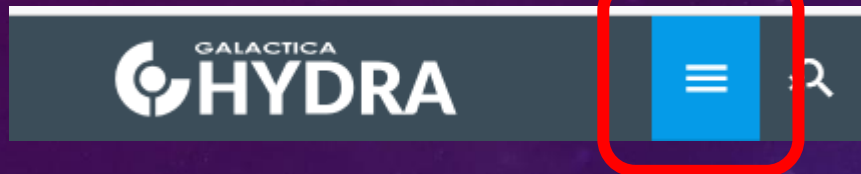
Opracowanie
wniosków i
rekomendacji

Wdrożenie
rekomendacji

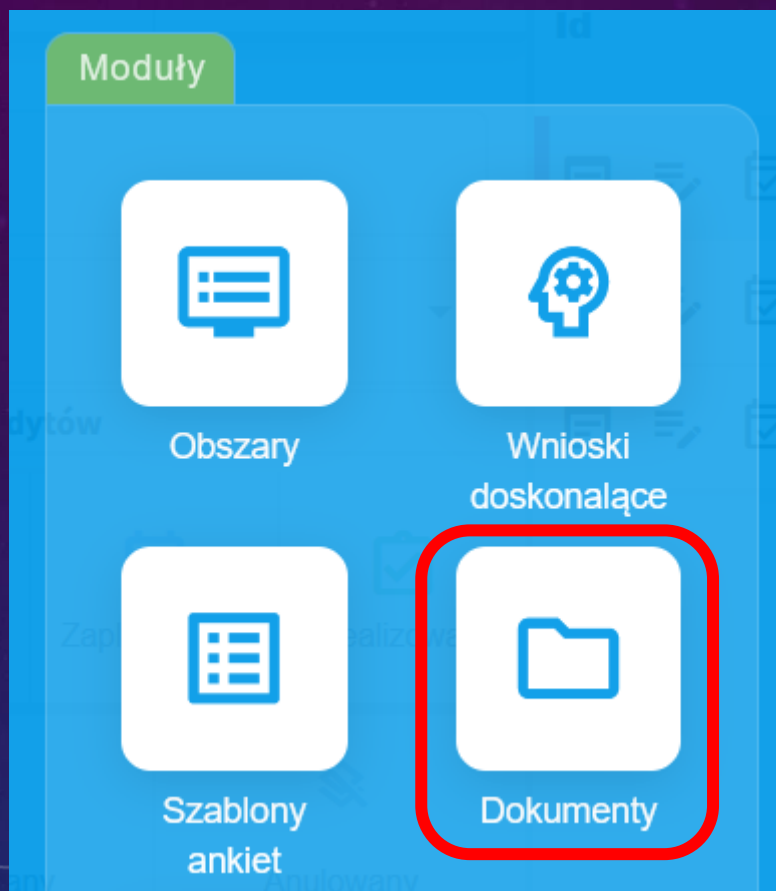
Weryfikacja i
ocena zmian

1

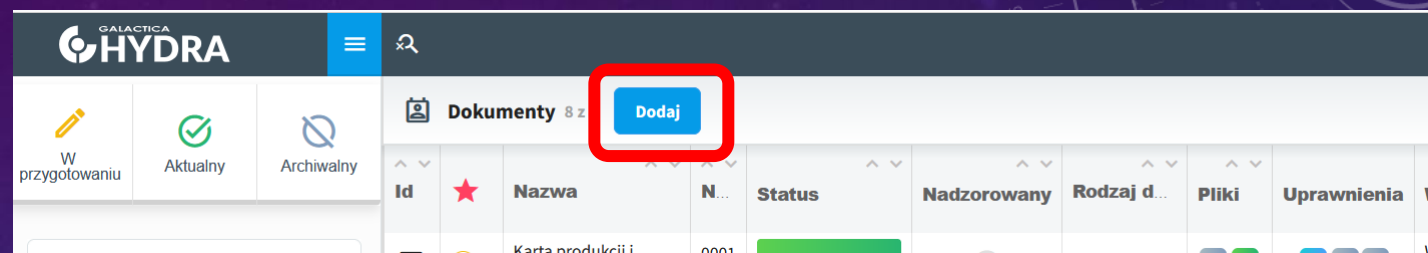
OPRACOWANIE PLANU PDCA



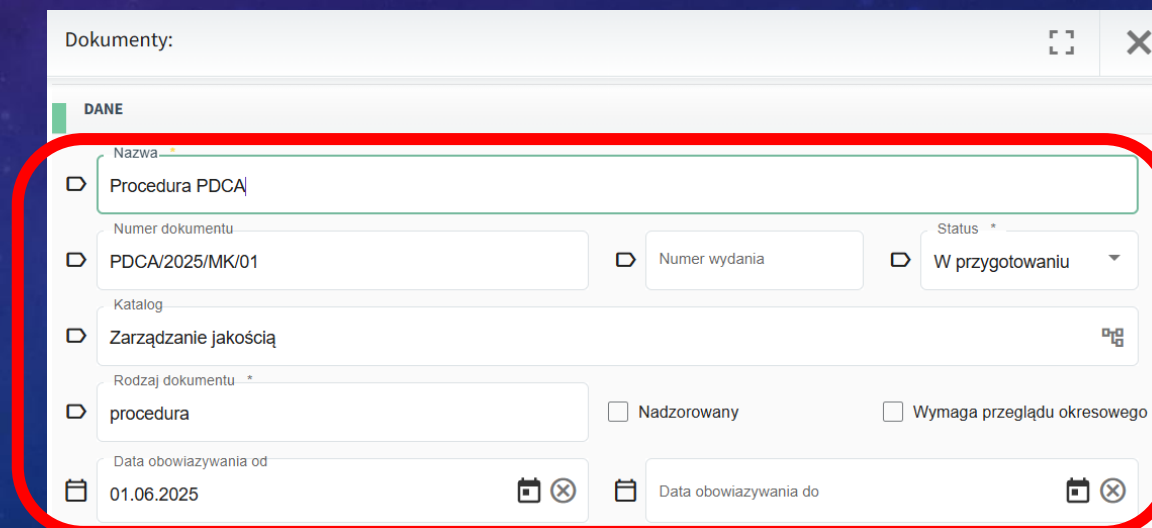
1 OPRACOWANIE PLANU PDCA



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”

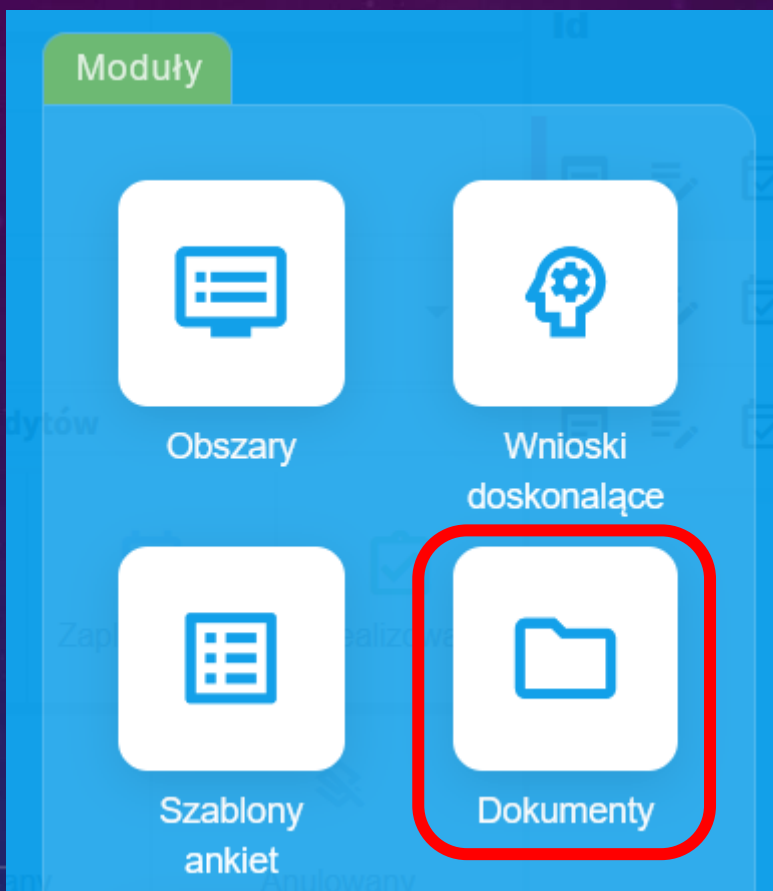


2. Wypełnij pola „Nazwa”, „Nr dokumentu”, „Katalog”, „Rodzaj dokumentu”, „Data obowiązywania”.



The image shows the 'Dokumenty' form in the Galactica system. The form is titled 'Dokumenty:' and has a 'DANE' section. The fields are: 'Nazwa' (text input with 'Procedura PDCA'), 'Numer dokumentu' (text input with 'PDCA/2025/MK/01'), 'Numer wydania' (text input), 'Status' (dropdown menu with 'W przygotowaniu'), 'Katalog' (text input with 'Zarządzanie jakością'), 'Rodzaj dokumentu' (text input with 'procedura'), 'Data obowiązywania od' (calendar icon with '01.06.2025'), and 'Data obowiązywania do' (calendar icon). There are also checkboxes for 'Nadzorowany' and 'Wymaga przeglądu okresowego'.

1 OPRACOWANIE PLANU PDCA



3. Poniżej wprowadź krótki opis procedury PDCA i ZAPISZ.

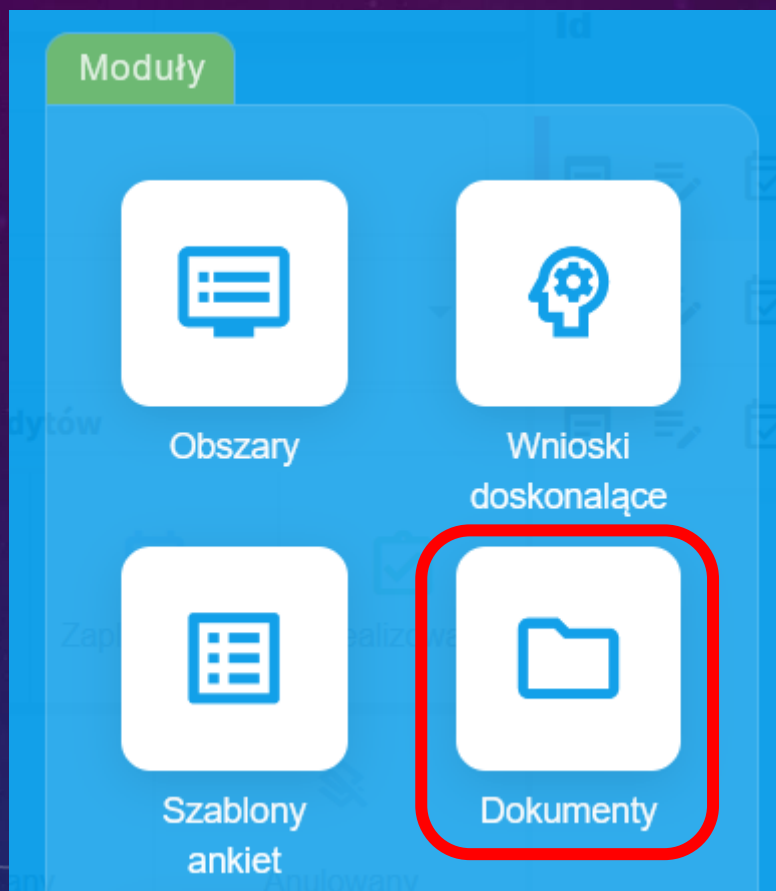
4. Sprawdź czy dokument jest widoczny w systemie – status „W przygotowaniu”.

5. Zmień status w „Edycji” dokumentu na „Aktualny” i ZAPISZ.

1 OPRACOWANIE PLANU PDCA



6. W zakładce „Uprawnienia” definiujemy dotyczące właściciela i zakresu obowiązku poszczególnych uczestników procedury.



Dokumenty: Procedura PDCA

Podgląd Edycja Powiązane **Uprawnienia** Nadzór Dyskusja Powiązania Notatki Załączniki

WŁAŚCICIELE DOKUMENTU

Właściciele dokumentu

Wyszukaj... Wykładowca 1

ODPOWIEDZIALNY ZA PRZEGLĄD OKRESOWY DOKUMENTU

Odpowiedzialny za przegląd okresowy dokumentu

Wyszukaj... St Student 12

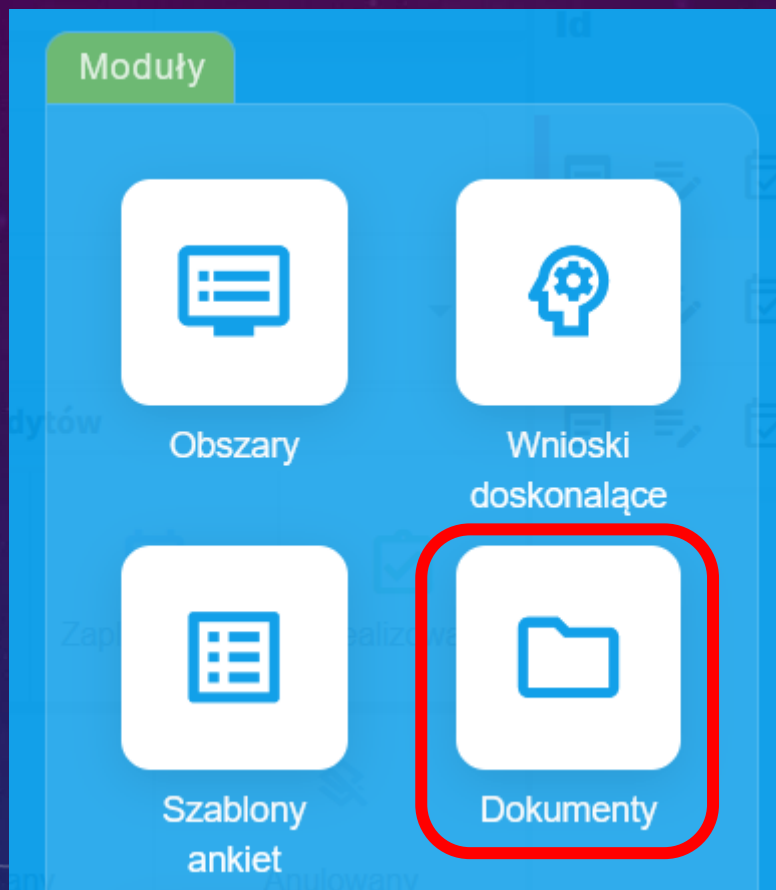
UPRAWNIENIA

UPRAWNIONY	DOSTĘP	EDYCJA	WYMAGANY PRZEGLĄD	WYMAGANA OPINIA	WYMAGANE ZATWIERDZENIE
Wy Wykładowca 1	✓	○	✓	✓	○
St Student 2	○	✓	○	○	✓

1 OPRACOWANIE PLANU PDCA



7. W zakładce „Uprawnienia” zaznacz „Interakcje” i „Powiadom”.



Dokumenty: Procedura PDCA

Podgląd Edycja Powiązane Uprawnienia **Nadzór** Dyskusja Powiązania Notatki Załączniki

WYSZUKAJ

☐ Jest przegląd ☐ Nie ma przeglądu ☐ Jest opinia ☐ Nie ma opinii ☐ Zatwierdził ☐ Nie zatwierdził

INTERAKCJE

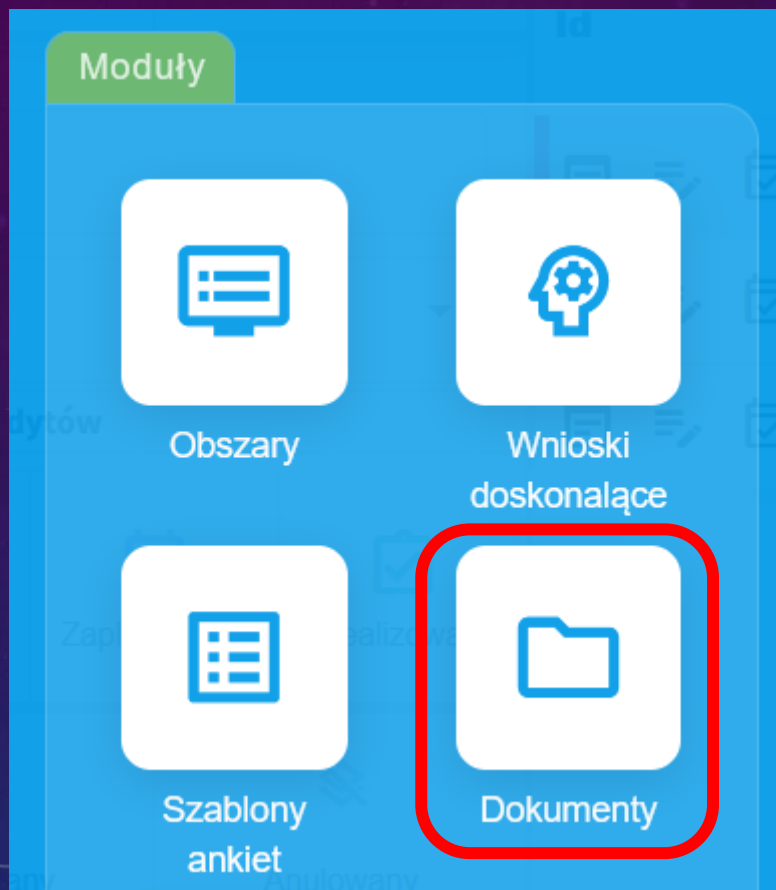
UŻYTKOWNIK	ZAPOZNAŁ SIĘ	ZAOPINIOWAŁ	ZATWIERDZIŁ	
Wykładowca 1	☐	☐	☐	☒
Student 2	☐	☐	☐	☒

Powiadom Resetuj

1 OPRACOWANIE PLANU PDCA



8. Sprawdź w skrzynce pocztowej otrzymane powiadomienia!



Dokumenty: Procedura PDCA

Podgląd Edycja Powiązane Uprawnienia **Nadzór** Dyskusja Powiązania Notatki Załączniki

WYSZUKAJ

☐ Jest przegląd ☐ Nie ma przeglądu ☐ Jest opinia ☐ Nie ma opinii ☐ Zatwierdził ☐ Nie zatwierdził

INTERAKCJE

UŻYTKOWNIK	ZAPOZNAŁ SIĘ	ZAOPINIOWAŁ	ZATWIERDZIŁ	
Wykładowca 1	☐	☐	☐	☒
Student 2	☐	☐	☐	☒

Hydra QMS powiadomienia Dzisiaj 14:37

[EXT] Wymagana opinia: Proc.../2025...

Nazwa dokumentu: **Procedura PDCA**
Nr dokumentu: **PDCA/2025/MK/01**
Status: **Udostępniony**
Rodzaj dokumentu: **procedura**
Katalog: **Zarządzanie jakością**
Data dodania: **13.06.2025**
Data obowiązywania: **13.06.2025 -**

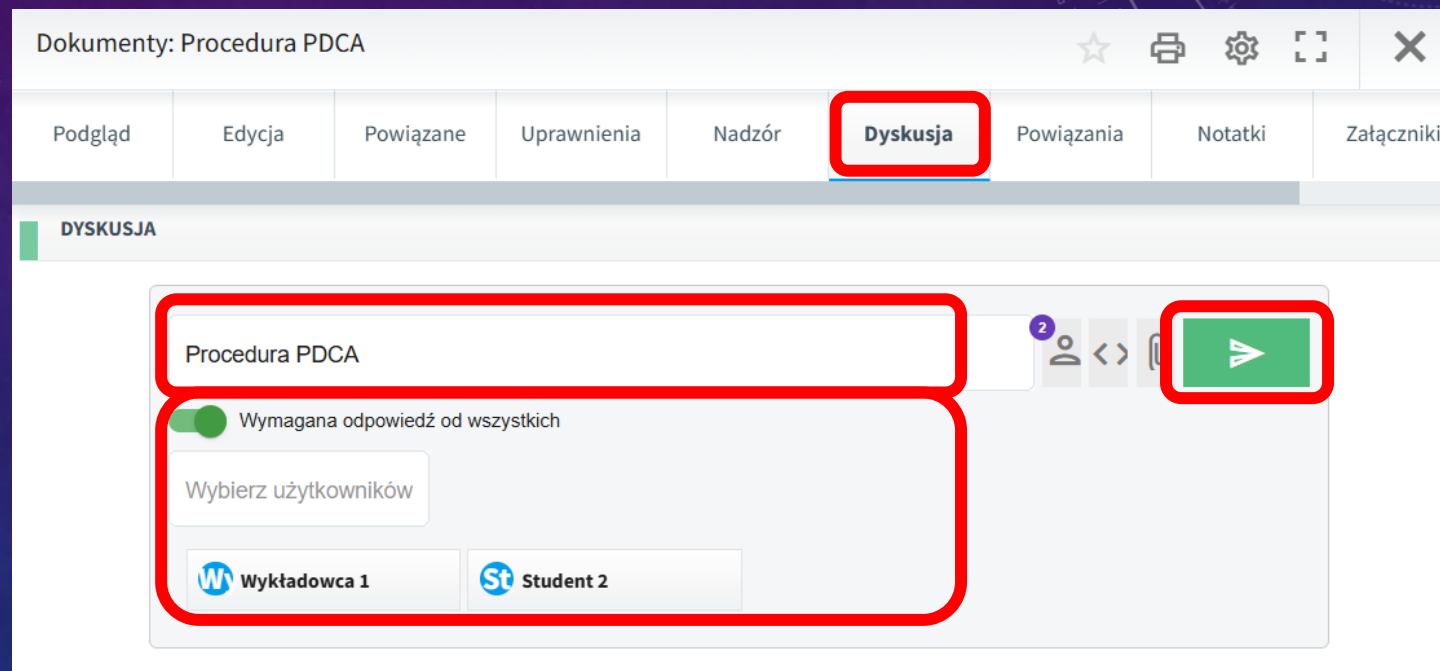
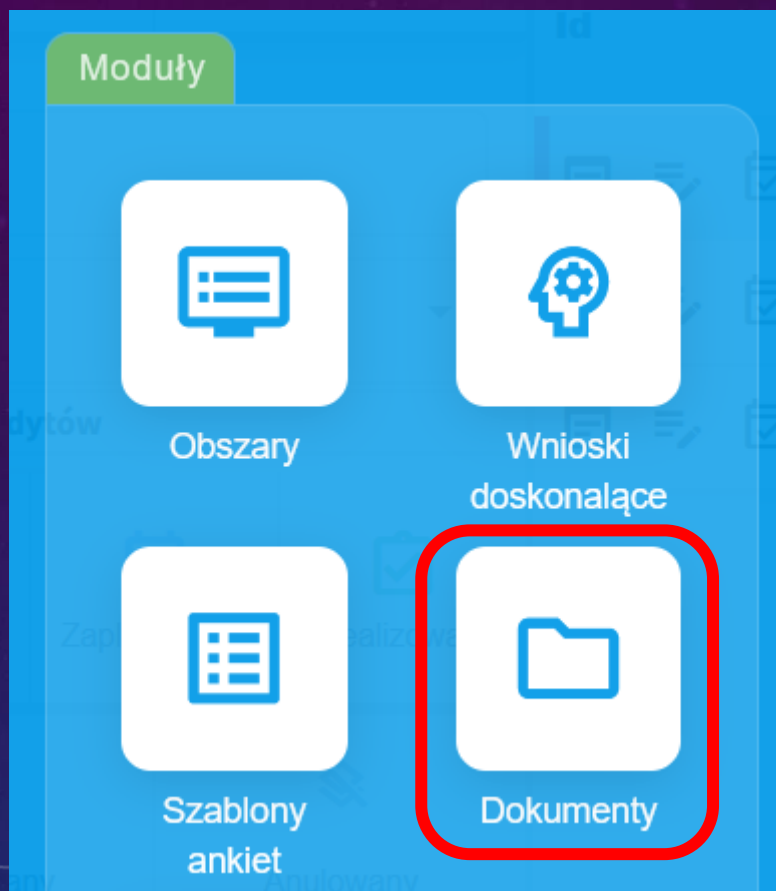
Powiadom Resetuj

1

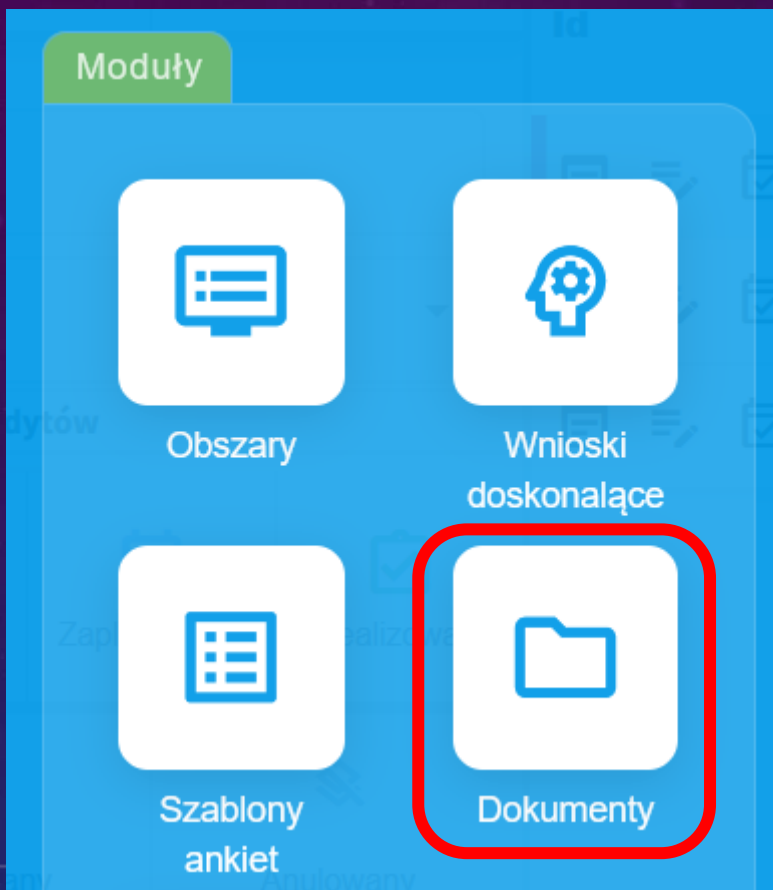
OPRACOWANIE PLANU PDCA



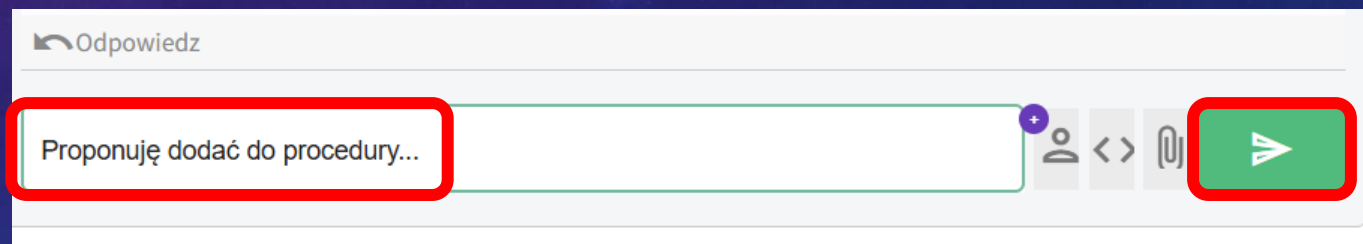
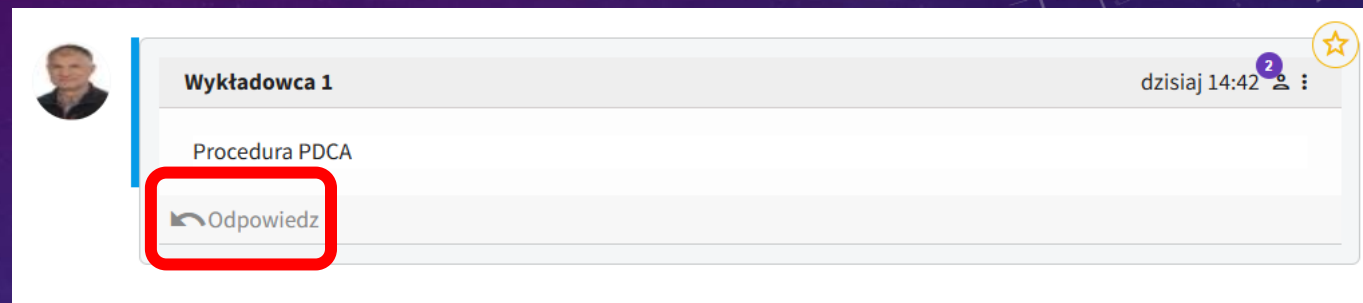
9. W zakładce „Dyskusja” utwórz nowy wątek. Podaj nazwę oraz zaprosz użytkowników / pracowników.



1 OPRACOWANIE PLANU PDCA



10. Po otrzymaniu powiadomienia odpowiedz.



11. Sprawdź status w „Interakcjach”.

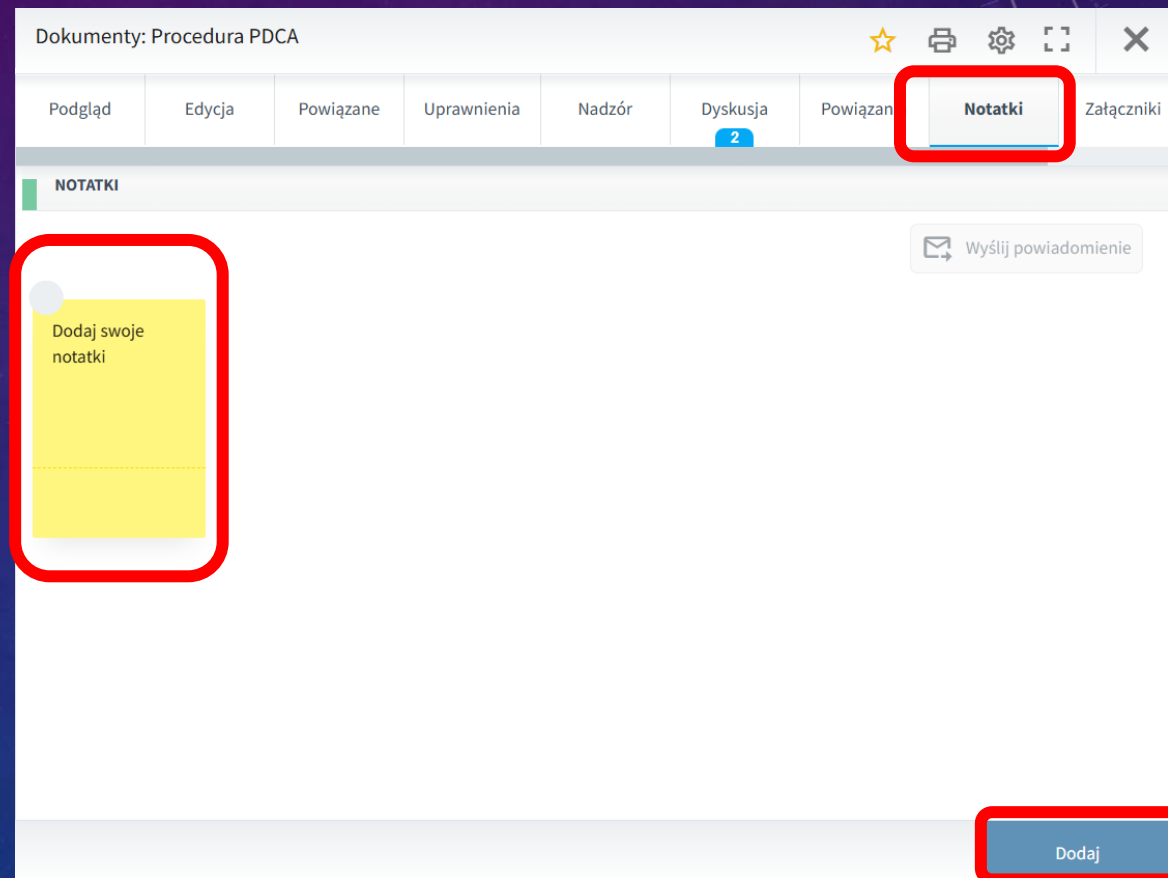
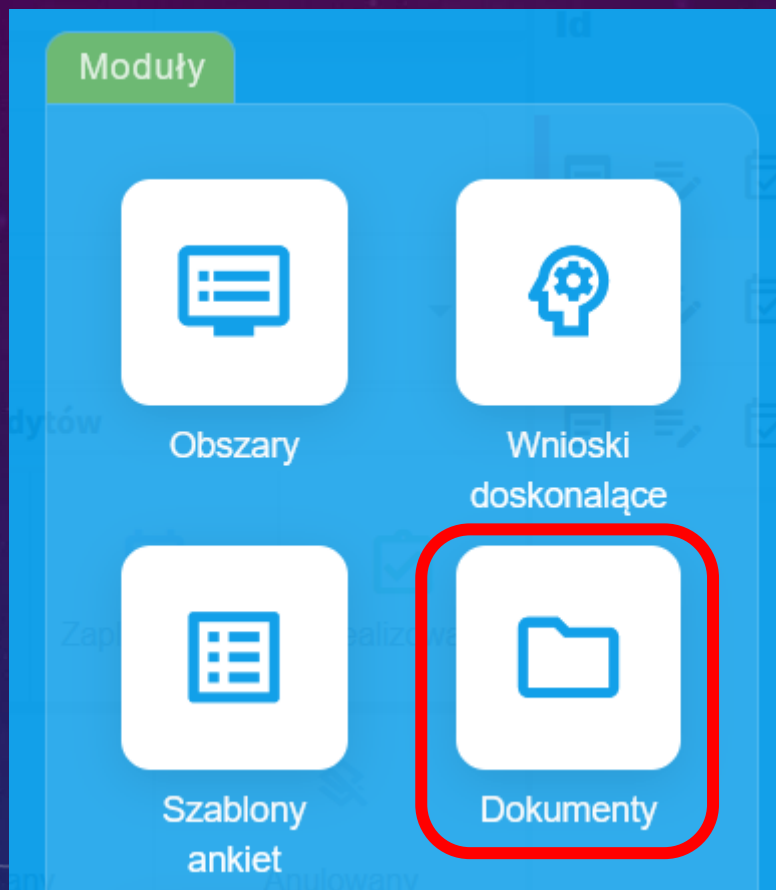
INTERAKCJE				
UŻYTKOWNIK	ZAPOZNAŁ SIĘ	ZAOPINIOWAŁ	ZATWIERDZIŁ	
Student 2	☐	☐	☐	☐
Wykładowca 1	☐	☒	☐	☐

1

OPRACOWANIE PLANU PDCA

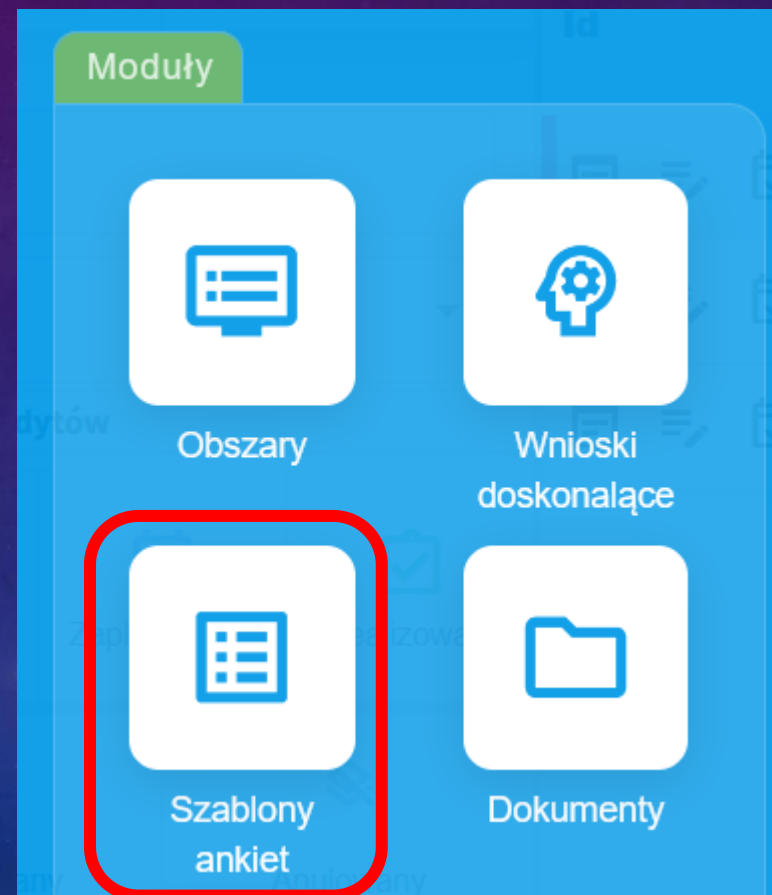
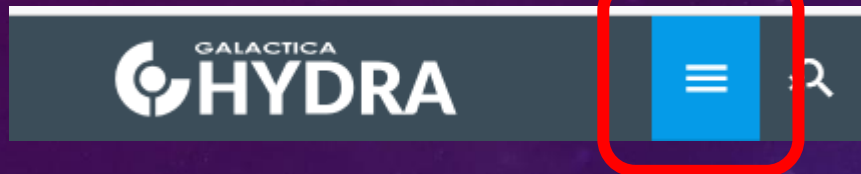


12. Dodaj swoje notatki. **DODAJ**



2

OPRACOWANIE ANKIETY PDCA

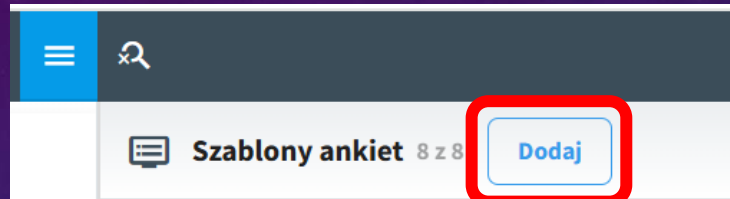


2

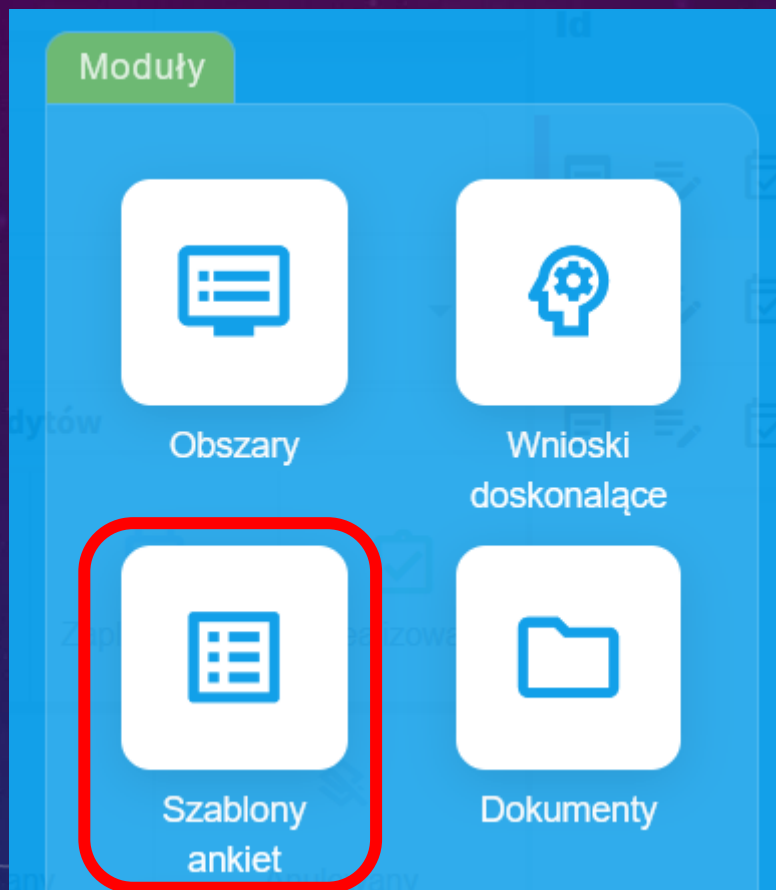
OPRACOWANIE ANKIETY PDCA



1. Zaznacz „Dodaj”.



2. Podaj: „Nazwę”, „Rok”, „Dotyczy (Kontrola jakości)”, „Uwagi” oraz „Cel i zakres”.



Kontrola PDCA MK

Podgląd **Edycja** Ankieta Dziennik

DANE

Nazwa: Kontrola PDCA MK

Status: Aktualny

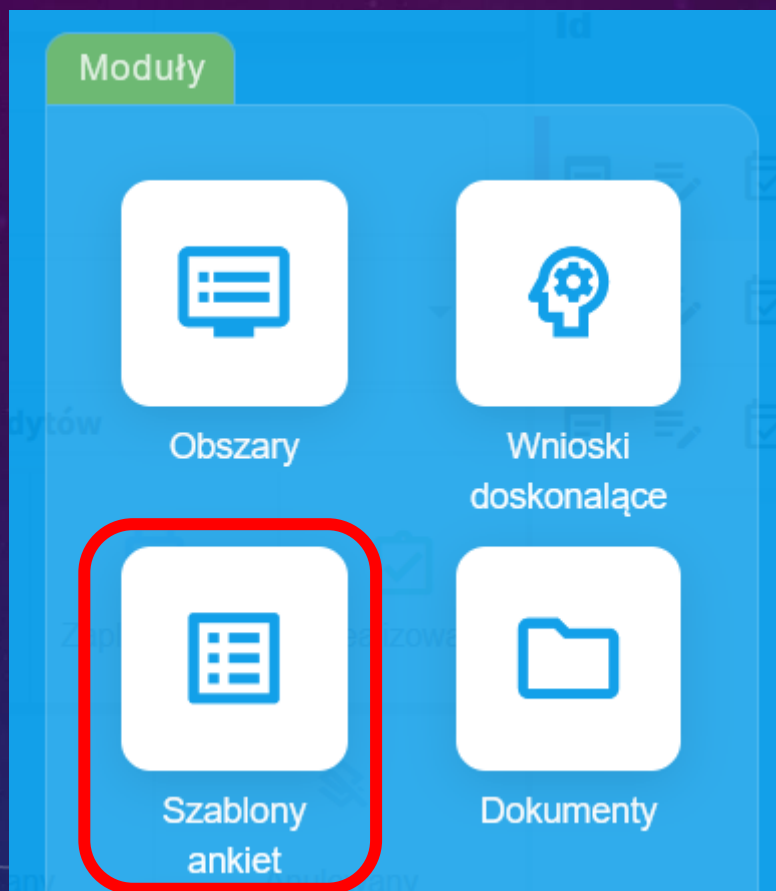
Rok obowiązywania: 2025

Dotyczy: ☐ Audyty ☐ Ocena dostawców ☒ Kontrola jakości

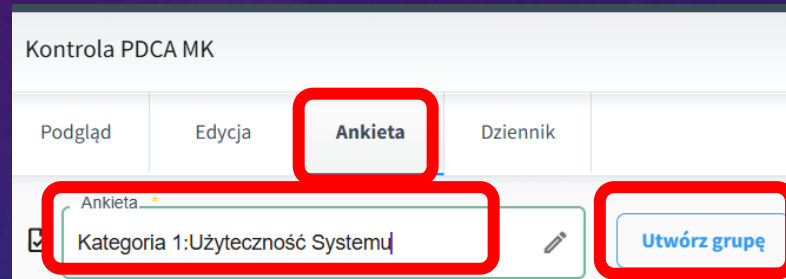
Minimum: ✓ Cel: 0

Uwagi: Kontrola PDCA MK

Cel i zakres: PDCA



3. Zaznacz zakładkę „Ankieta” i utwórz grupy dotyczące planowanego działania „Check” w ramach PDCA



4. Następnie podaj pytania do poszczególnych kategorii.

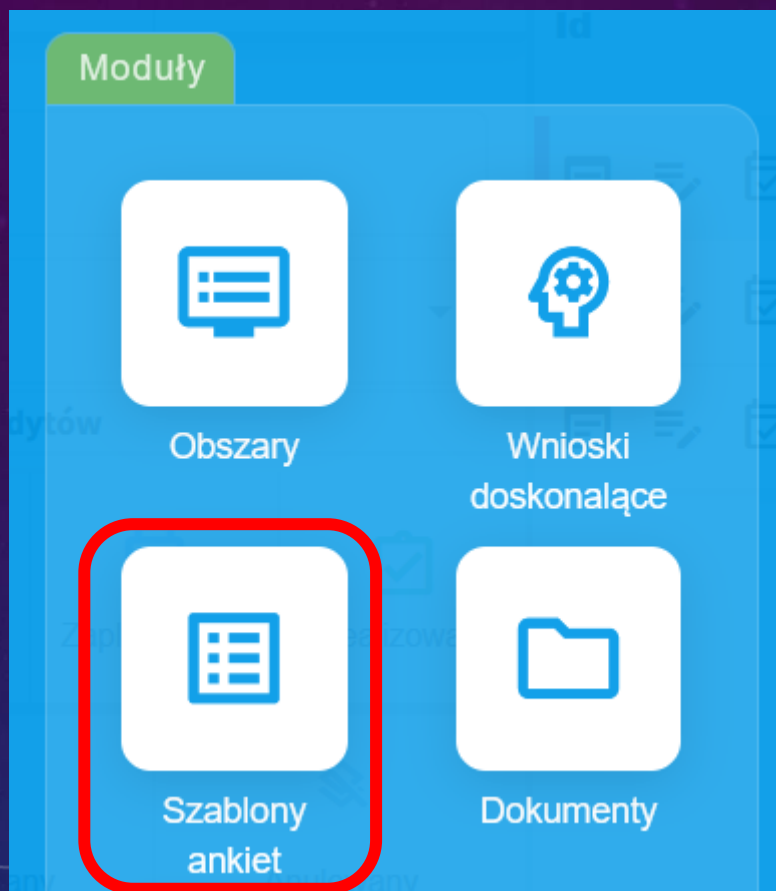


2

OPRACOWANIE ANKIETY PDCA



5. Wprowadź treść pytania i jego parametry



KATEGORIA 1: UŻYTECZNOŚĆ SYSTEMU [Dodaj pytanie](#)

Pytanie *

Jak oceniasz intuicyjność interfejsu użytkownika systemu?

Waga *

1 ★ ☒ Wymagana odpowiedź ★ ☒ Pokaż pole uwagi ★ ☒ Wymagane dodanie załącznika

Wyszukaj... Wykładowca 1

★ ☒ Pokaż okazane dokumenty ★ ☒ Dodawanie wniosków ★ ☒ Dodawanie działań ★ ☒ Dodawanie załączników

★ ☒ Pokaż pomiary # 1 # 1 # 1

Liczba pomiar... Min * Max *

Jednostka *

punkty

Zapisz

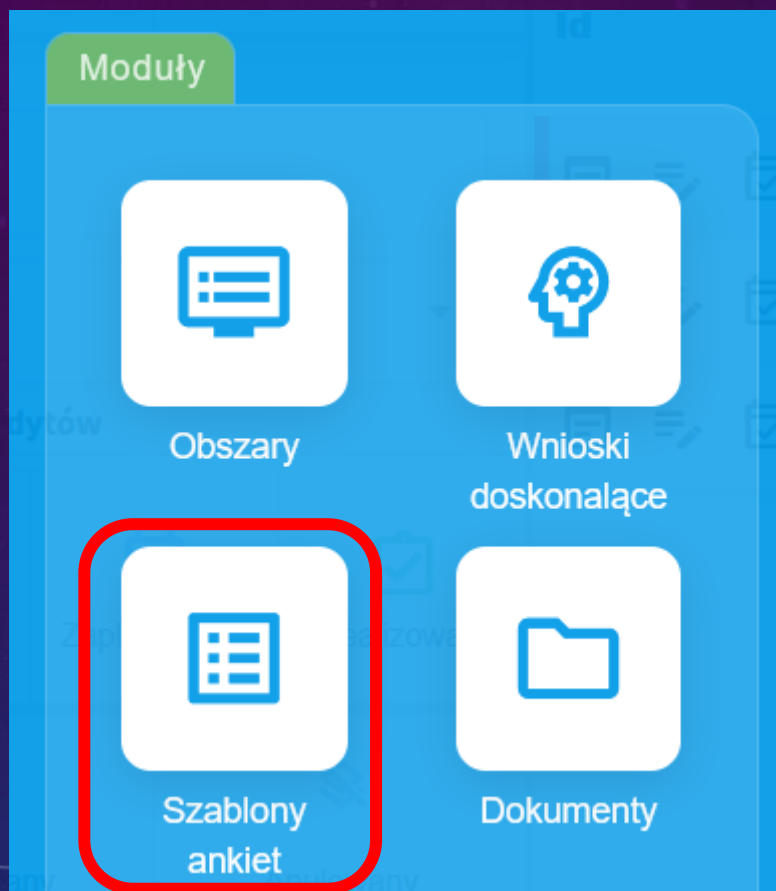
ZAPISZ i sprawdź!

2

OPRACOWANIE ANKIETY PDCA



6. W zakładce „Edycja” opracuj „Szablon odpowiedzi”



SZABLON ODPOWIEDZI					
NAZWA	LICZBA PUNKTÓW	AKTYWNY	WYMAGANE WNIOSKI		
Zgodność	3	✓			
Częściowa zgodność	1	✓			
Brak zgodności	0	✓			

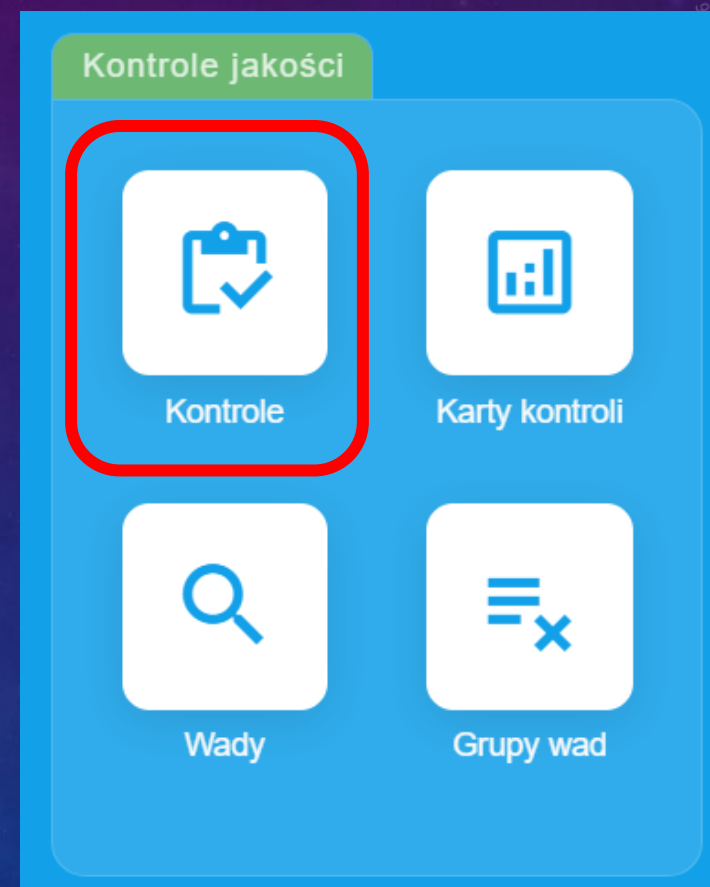
7. Opracuj „POZIOMY - KOLORY”

POZIOMY – KOLORY					
NAZWA	KOLOR	PUNKTY OD	PUNKTY DO		
Bardzo dobry		3	3		
Dobry		1	1		
Niedostateczny		0	0		

ZAPISZ i sprawdź!

3

PRZEPROWADZENIE KONTROLI JAKOŚCI PDCA

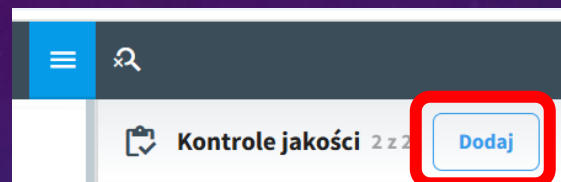


3

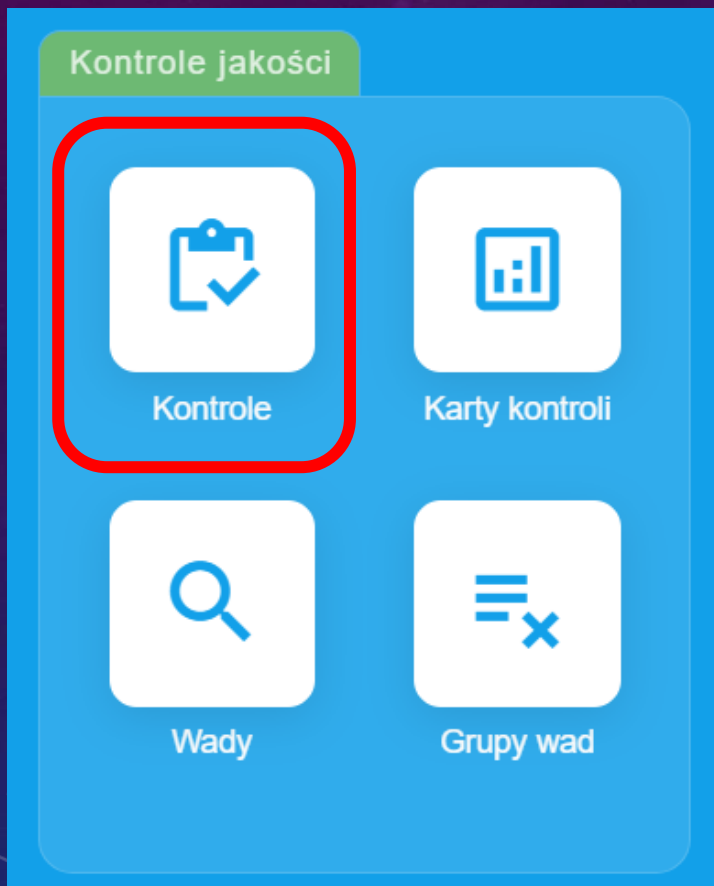
PRZEPROWADZENIE KONTROLI JAKOŚCI PDCA



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



2. Wypełnij pola „Szablon kontroli”, „Kontrolerzy”, „Data kontroli”, „Rodzaj kontroli” oraz „uwagi” **ZAPISZ** i sprawdź!



Wyrób

DANE

Nr kontroli Szablon kontroli * Data utworzenia Status *

Kontrolerzy

Wyszukaj... Wykładowca 1

Osoby do powiadomienia – negatywna kontrola

Data kontr... Rodzaj kontroli Wynik kontroli

13.06.2025 PDCA

Numer narzędzia

Uwagi

MK

☐ Pozytywny ☐ Negatywny

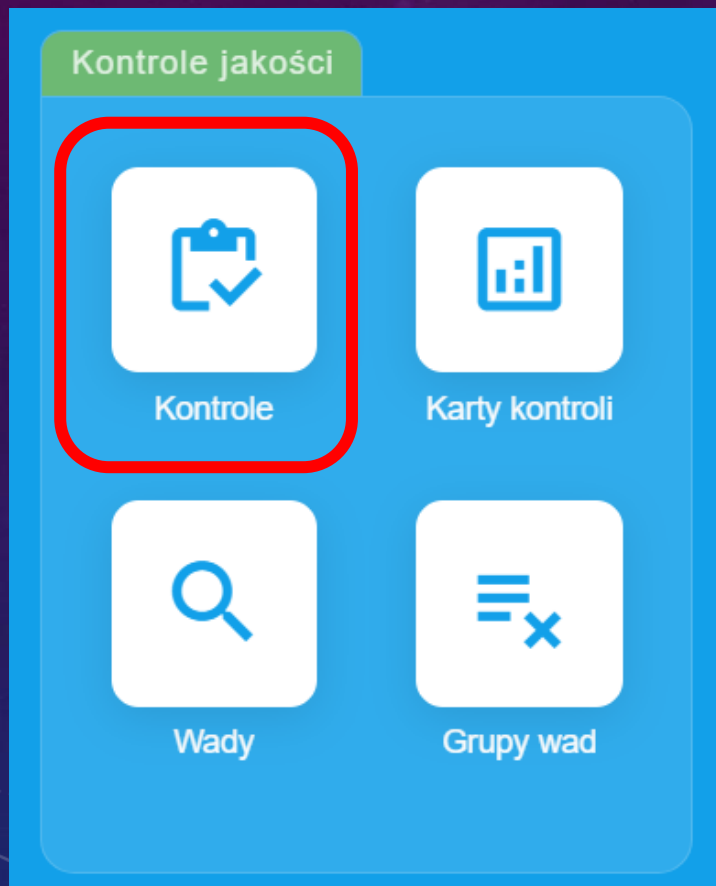
☐ Częściowo negatywny

3

PRZEPROWADZENIE KONTROLI JAKOŚCI PDCA



3. Wypełnij ankietę poprzez pole „Odpowiedź”. Dodaj komentarz.



Wyrób

Podgląd Edycja **Ankieta** Wnioski Działania Notatki Załączniki Dziennik

1 Kategoria 1: Użytecz...

1 - JAK OCENIASZ INTUICYJNOŚĆ INTERFEJSU UŻYTKOWNIKA SYSTEMU?

Odpowiedź * 3 - Zgodność

Ocena 3 Waga 1

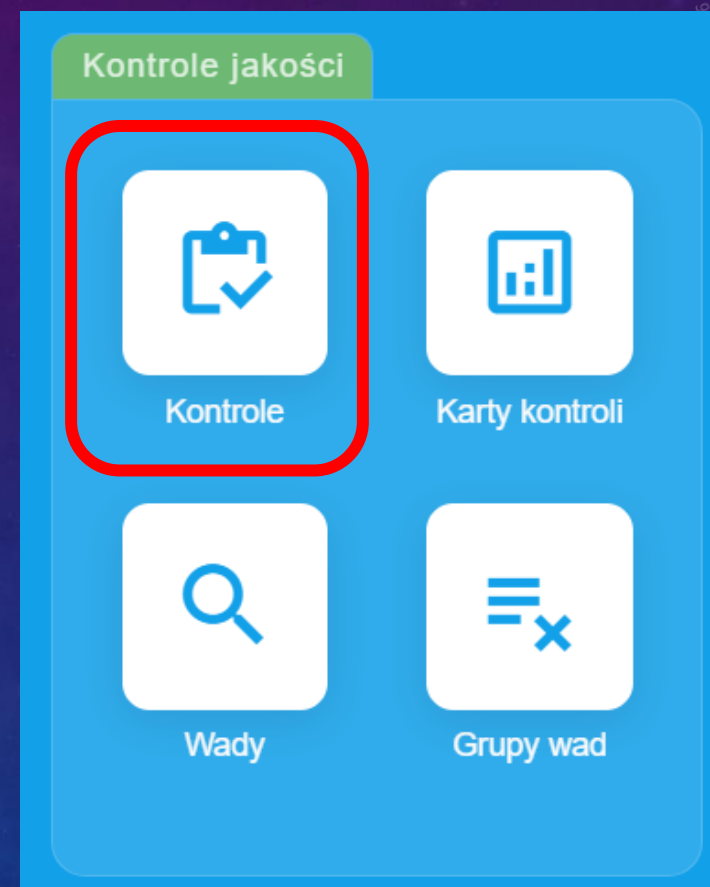
Komentarz/odpowiedź ok

Dodaj wniosek 0 Dodaj działanie 0

4. Opcjonalnie wprowadź wnioski i/lub działania.

4

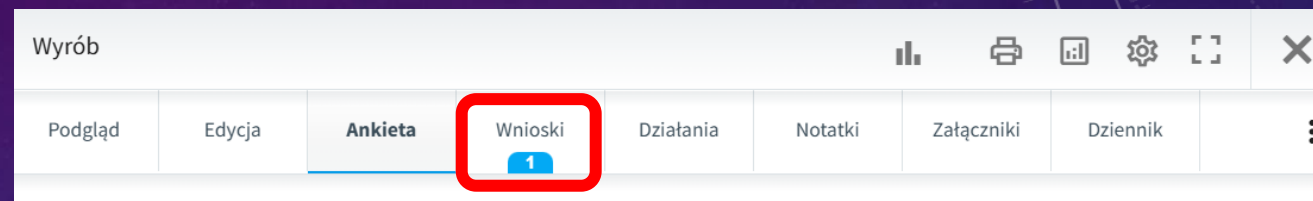
WERYFIKACJA WNIOSEKÓW I REKOMENDACJI



WERYFIKACJA WNIOSKÓW I REKOMENDACJI



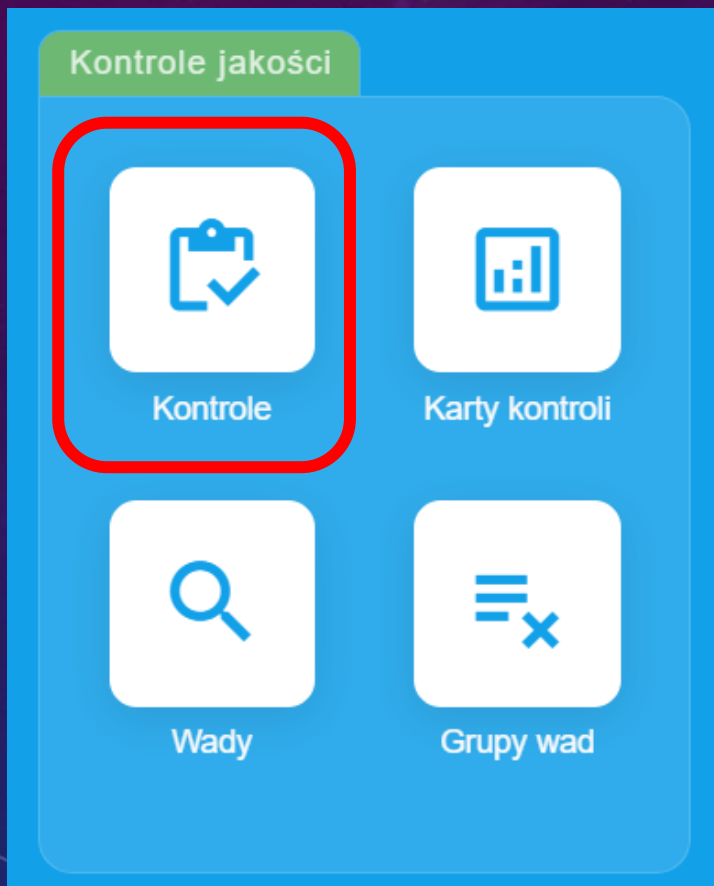
1. Zaznacz zakładkę „Wnioski”



2. Wyświetl i dokonaj edycji zestawionych wniosków:

The screenshot shows a list of requests (Wnioski) with a red box highlighting the edit icon (a pencil) in the first row. The table has columns: Id, Numer, Etykiety, Status, Rodzaj, Zgłosił, Data zgłoszenia, Data wystąpienia, and Termin działań.

Id	Numer	Etykiety	Status	Rodzaj	Zgłosił	Data zgłoszenia	Data wystąpienia	Termin działań
	2015-06-022		Zidentyfikowana	Zgodność	Wykładowca 1	14.06.2025	14.06.2025	21.06.2025

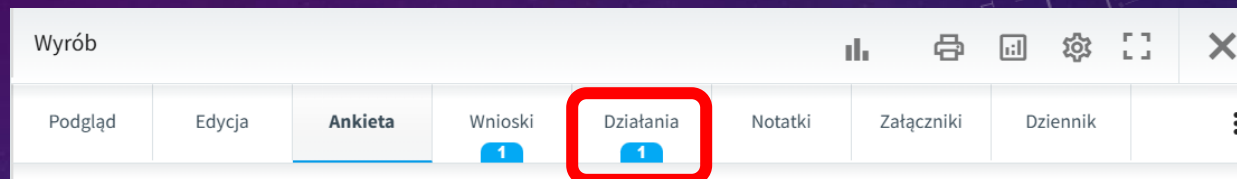


4

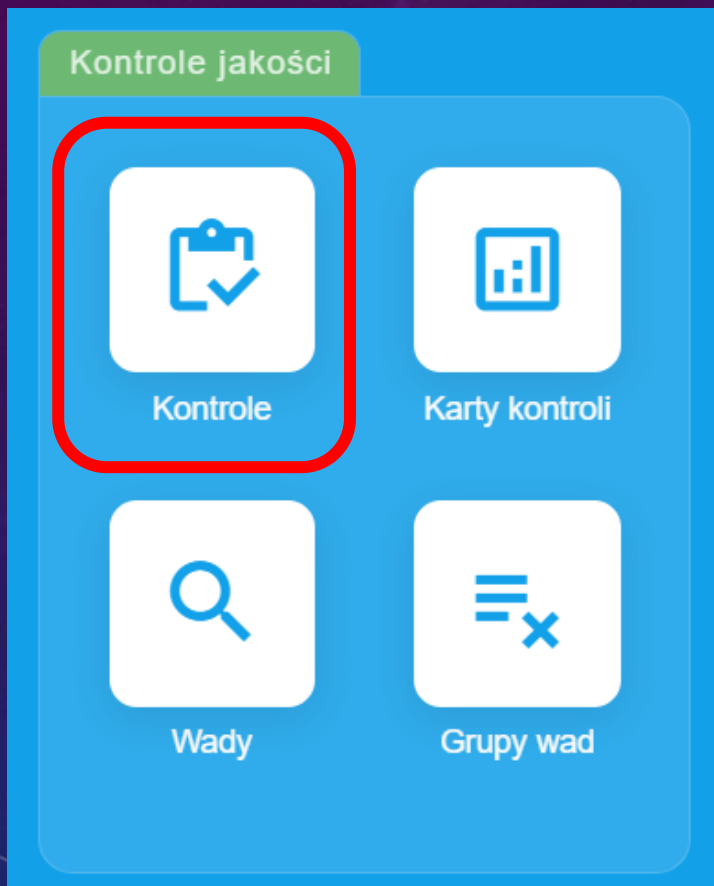
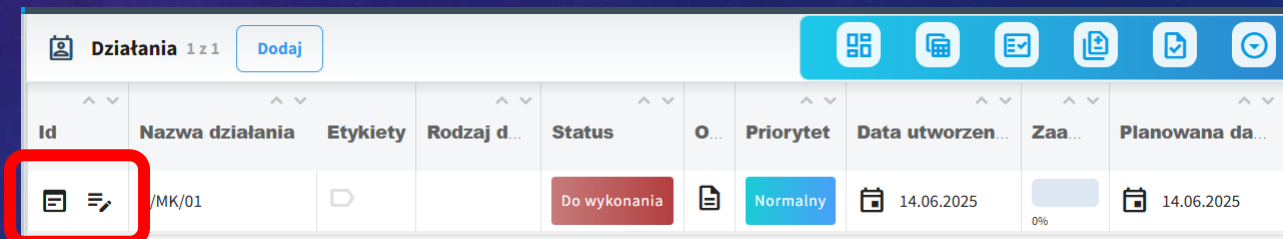
WERYFIKACJA WNIOSKÓW I REKOMENDACJI



3. Zaznacz zakładkę „Działania”

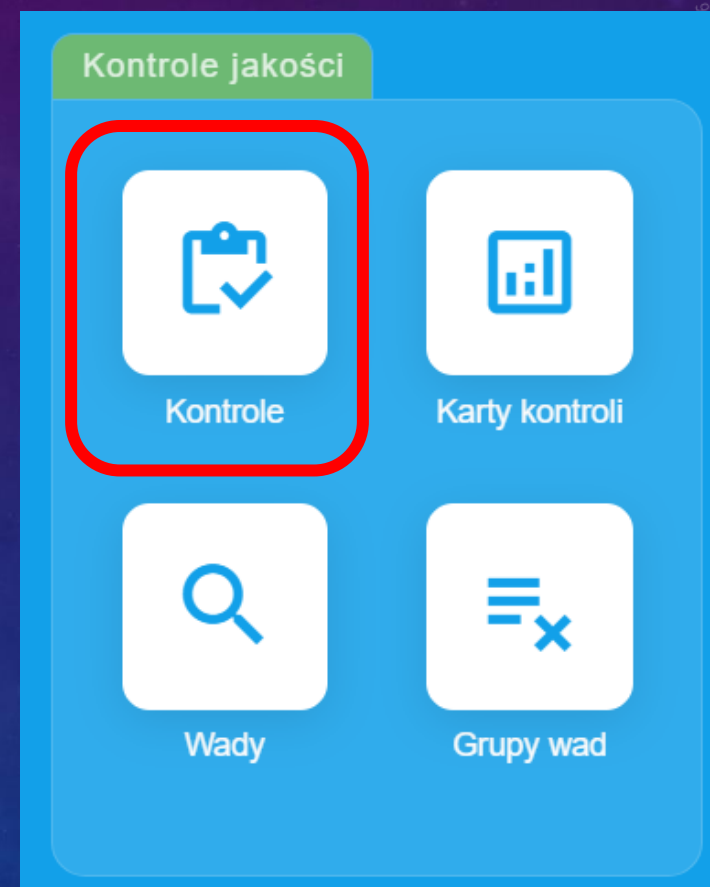
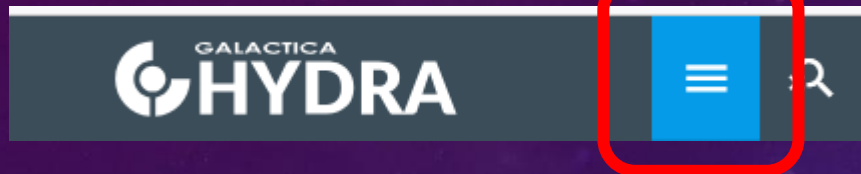


4. Wyświetl i dokonaj edycji zestawionych działań:



5

WDROŻENIE REKOMENDACJI - DZIAŁANIA

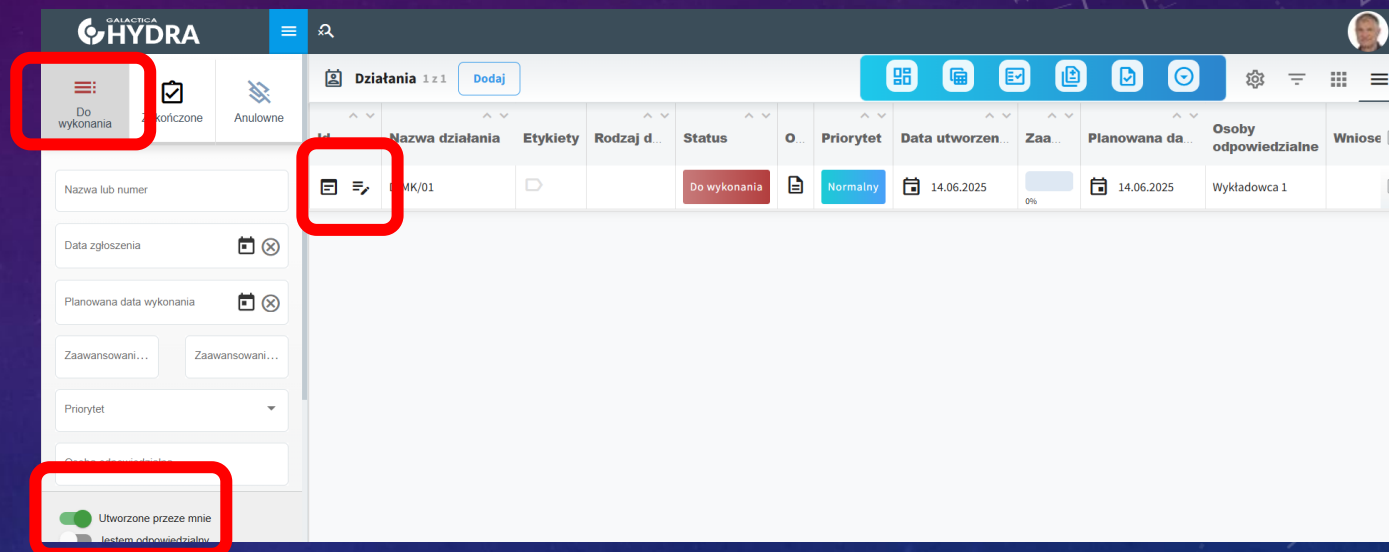
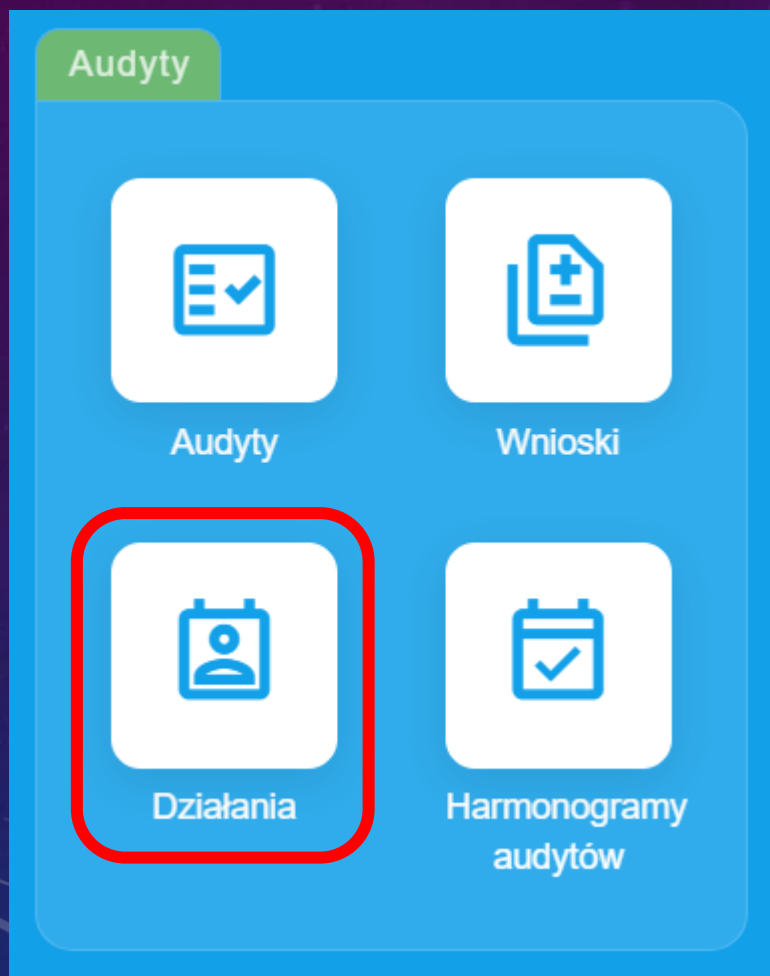


5

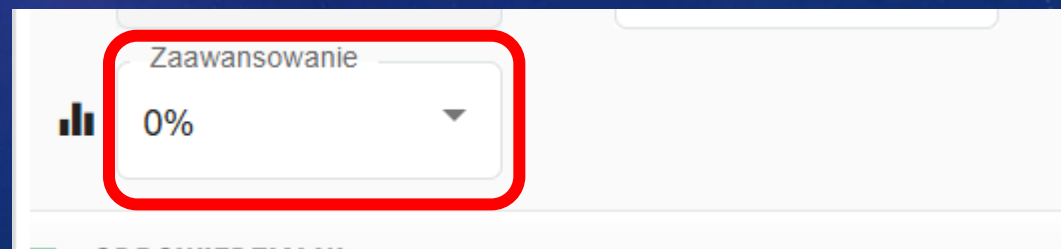
WDROŻENIE REKOMENDACJI - DZIAŁANIA



1. Zaznacz właściwe zadanie. Zastosuj odpowiednie filtry!



2. Zmień poziom zaawansowania prac

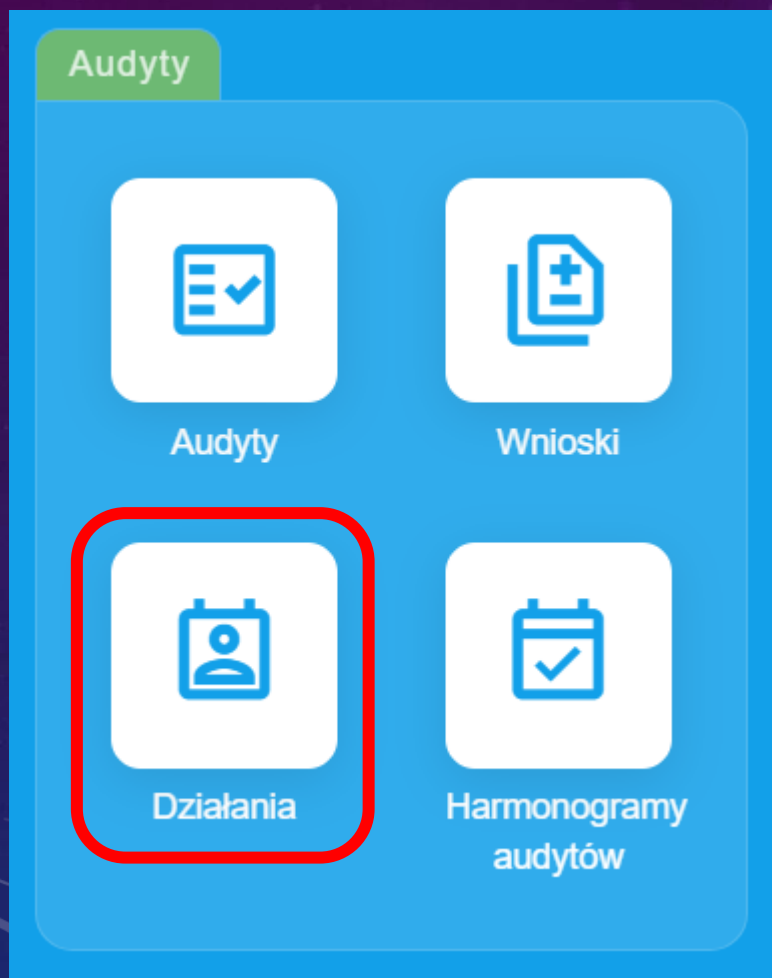


5

WDROŻENIE REKOMENDACJI - DZIAŁANIA



3. Wykonaj „Ocenę skuteczności”



OCENA SKUTECZNOŚCI

☒ Działanie skuteczne ☐ Działanie nieskuteczne

☒ Czy podlega ocenie

Oceniający

Wyszukaj... Wykładowca 1

4. Po zakończeniu prac (100%) zmień status na „Zakończone”

Utworzył

Wykładowca 1

Status *

Zakończone

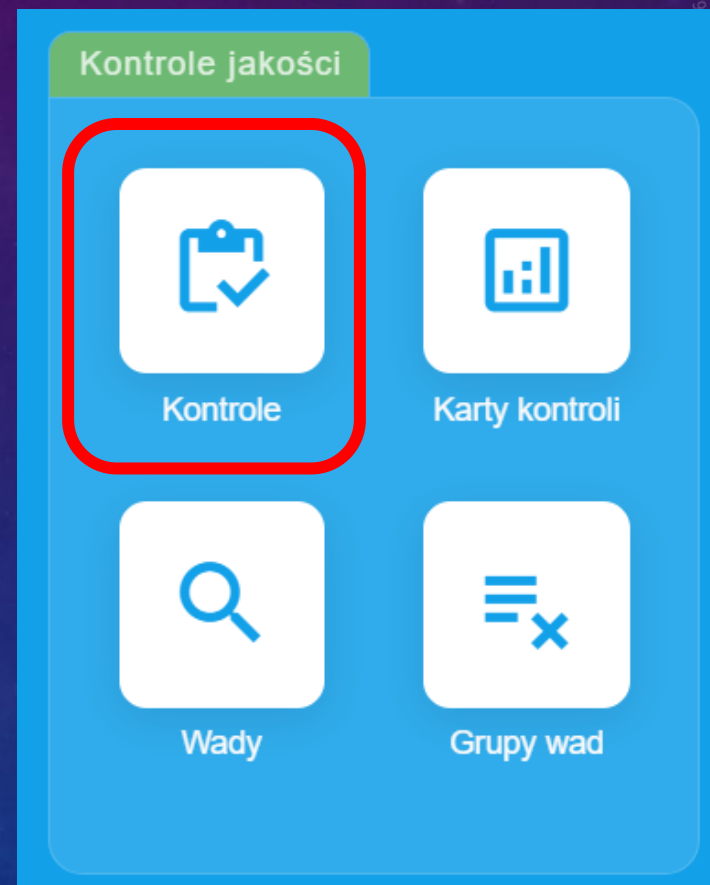
Zaawansowanie

100%

ZAPISZ

6

WERYFIKACJA SKUTECZNOŚCI

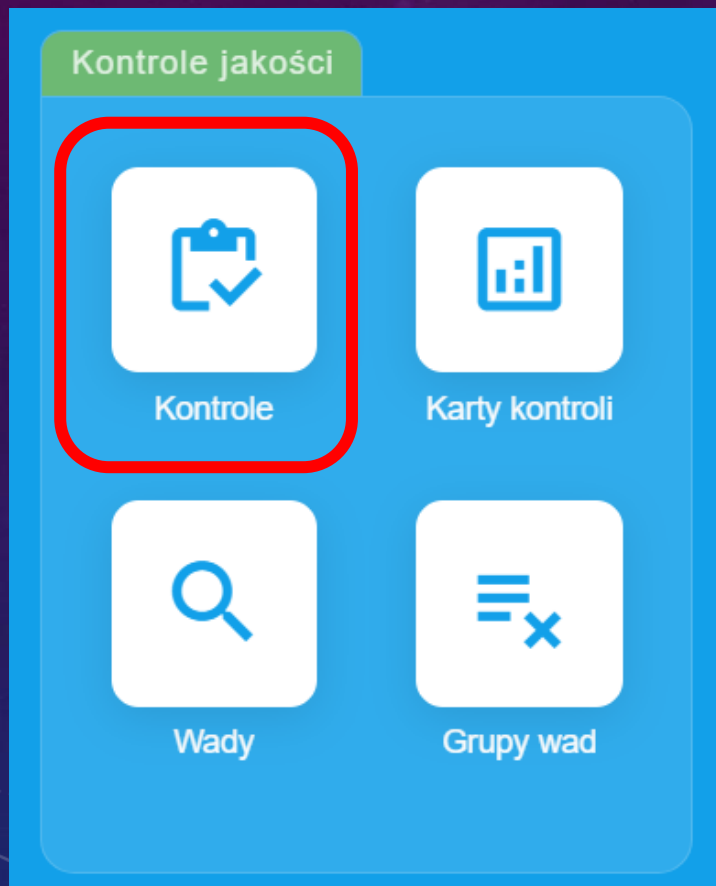


5

WERYFIKACJA SKUTECZNOŚCI



1. Zaznacz właściwą kontrolę. Zastosuj odpowiednie filtry!



Kontrole jakości 4 z 4 Dodaj							
Id	Notatki	Załączniki	Etykiety	Nr kontroli	Status	Rodzaj k...	Szablon ...
 		0		KL-25-00004	Wykonana	PDCA	Kontrola PDCA MK

2. Sprawdź „Wynik kontroli”

Data kontr... 13.06.2025   Rodzaj kontroli... PDCA 

Wynik kontroli

☒ Pozytywny ☐ Negatywny

☐ Częściowo negatywny 

3. Sprawdź dla działania „Ocenę skuteczności”

OCENA SKUTECZNOŚCI

Ocena skuteczności

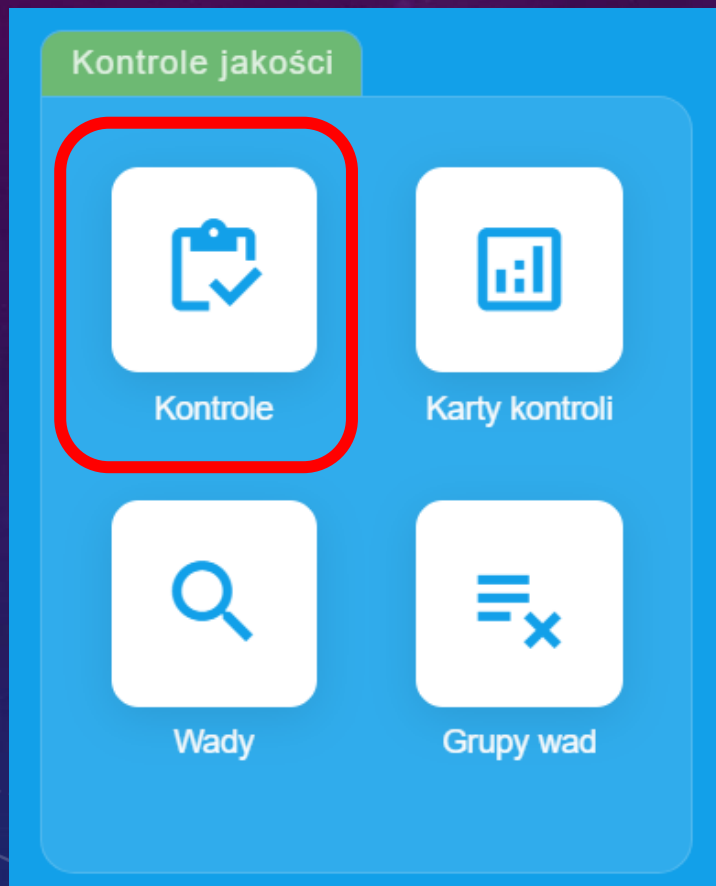
☒ Działanie skuteczne ☐ Działanie nieskuteczne

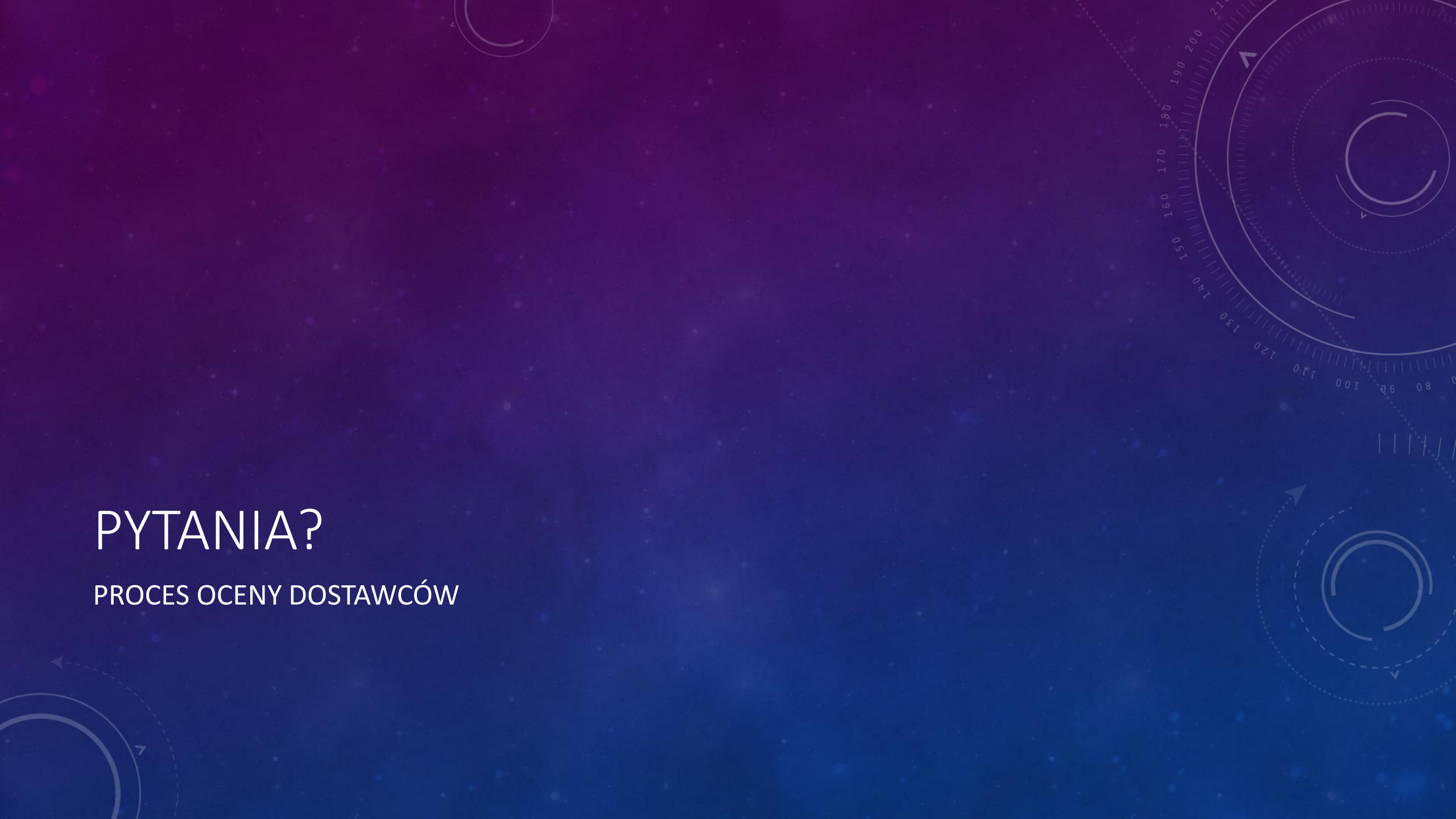
5

WERYFIKACJA SKUTEKZNOŚCI



3. Sprawdź





PYTANIA?

PROCES OCENY DOSTAWCÓW

PROJEKT PDCA



- Wykonanie diagnozy wybranego systemu informatycznego klasy QMS.
- ANKIETA DIAGNOSTYCZNA: 12 pytań pogrupowanych w 3 kategoriach dotyczących oceny jakościowej w zakresie obsługi systemu informatycznego przez użytkowników końcowych.

PROJEKT PDCA

- **ANKIETA DIAGNOSTYCZNA:** 12 pytań pogrupowanych w 3 kategoriach dotyczących oceny jakościowej w zakresie obsługi systemu informatycznego przez użytkowników końcowych.

Kategoria 1: Użyteczność systemu (4 pytania)

Skupia się na intuicyjności, łatwości korzystania i funkcjonalności systemu.

1. Jak oceniasz intuicyjność interfejsu użytkownika systemu?
2. Czy system pozwala Ci szybko i łatwo wykonywać codzienne zadania?
3. Czy struktura menu i funkcji jest dla Ciebie zrozumiała i logiczna?
4. Jak oceniasz dostępność potrzebnych funkcji w systemie?

PROJEKT PDCA

- **ANKIETA DIAGNOSTYCZNA:** 12 pytań pogrupowanych w 3 kategoriach dotyczących oceny jakościowej w zakresie obsługi systemu informatycznego przez użytkowników końcowych.

Kategoria 2: Wsparcie techniczne i szkolenia (4 pytania)

Dotyczy dostępności pomocy technicznej i jakości szkoleń.

5. Czy masz łatwy dostęp do wsparcia technicznego w przypadku problemów z systemem?
6. Jak oceniasz czas reakcji zespołu wsparcia na zgłoszenia?
7. Czy otrzymane szkolenia były wystarczające, aby efektywnie korzystać z systemu?
8. Czy dokumentacja i materiały pomocnicze są czytelne i pomocne?

PROJEKT PDCA

- **ANKIETA DIAGNOSTYCZNA:** 12 pytań pogrupowanych w 3 kategoriach dotyczących oceny jakościowej w zakresie obsługi systemu informatycznego przez użytkowników końcowych.

Kategoria 3: Satysfakcja ogólna i efektywność (4 pytania)

Ocena ogólnego zadowolenia z systemu i jego wpływu na efektywność pracy.

9. Jak oceniasz ogólną jakość działania systemu informatycznego?
10. Czy korzystanie z systemu wpłynęło pozytywnie na Twoją efektywność pracy?
11. Jak często napotykasz błędy lub problemy techniczne podczas pracy z systemem?
12. Czy polecił(a)byś ten system innym pracownikom w podobnej roli?