

ismertesse milyen általános követelményeket határoz meg az ISO 9001-es szabvány a folyamatokra?

Ahhoz, hogy egy szervezet eredményesen működhessen, számos, egymással összefüggő tevékenységet kell meghatározni és irányítani. Egy tevékenység vagy tevékenységek sorozata, amely erőforrásokat használ fel, és amelyet úgy irányítanak, hogy bemeneteket kimenetekké alakítson át, folyamatnak tekinthető. Az egyik folyamat kimenete gyakran a következő folyamat közvetlen bemenetét jelenti. Egy szervezeten belül a folyamatok rendszerének alkalmazása, e folyamatok azonosításával, kölcsönhatásaival és a kívánt eredmény elérése érdekében történő irányításukkal együtt folyamatszemplétű megközelítésnek tekinthető.

Az ISO 9001 szabvány általános követelménye, hogy a szervezetnek:

- meg kell határozni, *milyen folyamatokra* van szükség a minőségirányítási rendszerhez, és hogyan kell ezeket alkalmazni a szervezetben,
- meg kell határozni ezeknek a *folyamatoknak a sorrendjét és kölcsönhatásait*,
- meg kell határozni a folyamatok eredményes működésének és szabályozásának biztosításához szükséges *feltételeket és módszereket*,
- gondoskodnia kell arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az *erőforrások és információforrások*, amelyek e folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatásához szükségesek,
- *figyelemmel kell kísérnie*, mérnie és elemeznie ezeket a folyamatokat, valamint alkalmaznia kell azokat a tevékenységeket, amelyekre a tervezett eredmények
- elérése és *folyamatos fejlesztése* érdekében szükség van.