

# Manažerská ekonomika Management kvality

1. Ročník JAMU

# Co je to JAKOST (KVALITA)?

- Jakost (kvalita) je pojem vztahující se k výrobkům či službám, ale i k prováděným činnostem
- V češtině jsou pojmy JAKOST a KVALITA pokládány z hlediska managementu kvality za synonyma.
- **JAKOST/KVALITA JE SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK**

# Co říká o jakosti norma ČSN EN ISO 9000:2006:

- **Jakost** - stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků.

**Požadavek** je potřeba nebo očekávání, které:

- jsou stanoveny spotřebitelem (zákazníkem)
- jsou stanoveny závazným předpisem
- se obvykle předpokládají.

# Inherentní znaky

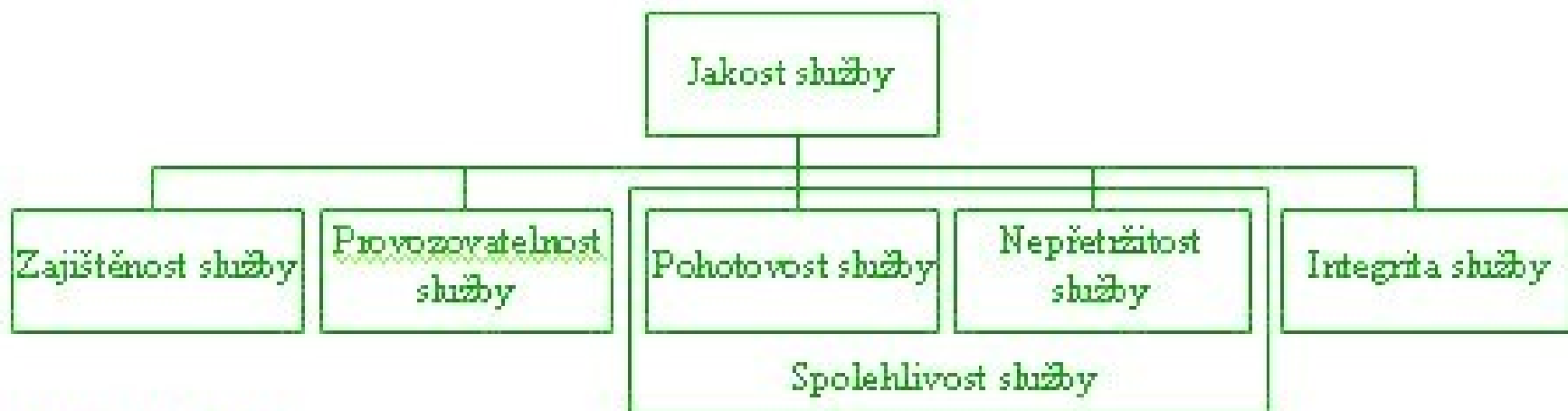
- Za inherentní znaky jsou považovány vnitřní vlastnosti objektu kvality (produktu, procesu, zdroje, systému), které mu existenčně patří.
- Tyto, častěji označované jako „znaky jakosti“ můžeme členit na znaky měřitelné a atributy.
- Atributy nelze popsat číselnou hodnotou, nicméně mohou být pro spokojenost zákazníků rozhodující (např. příjemné vystupování, chuť).

# Kvalita ve službách

- Ve službách se kvalita definuje jako stav, kdy se podařilo pozitivně předčít očekávání zákazníků.
- Zkuste si vzpomenou, kdy jste byli spokojeni s nějakou službou a proč tomu tak bylo.

# Koncert nebo festival je služba

- Co všechno může přispět ke spokojenosti  
zákazníků?
  - Výkon interpretů
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- Co může předčít jejich očekávání?
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_



Vlastnosti služby

Vlastnosti objektu

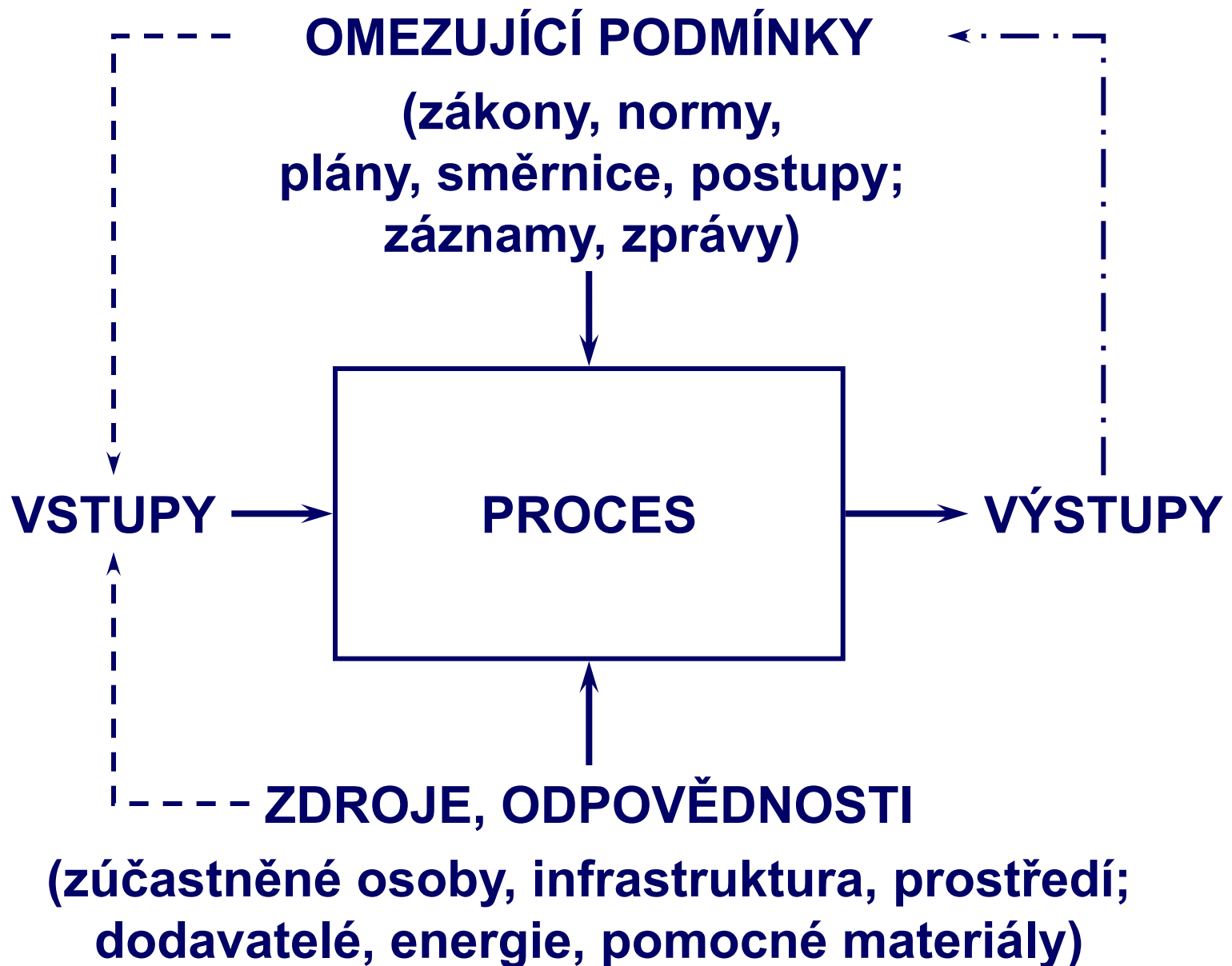


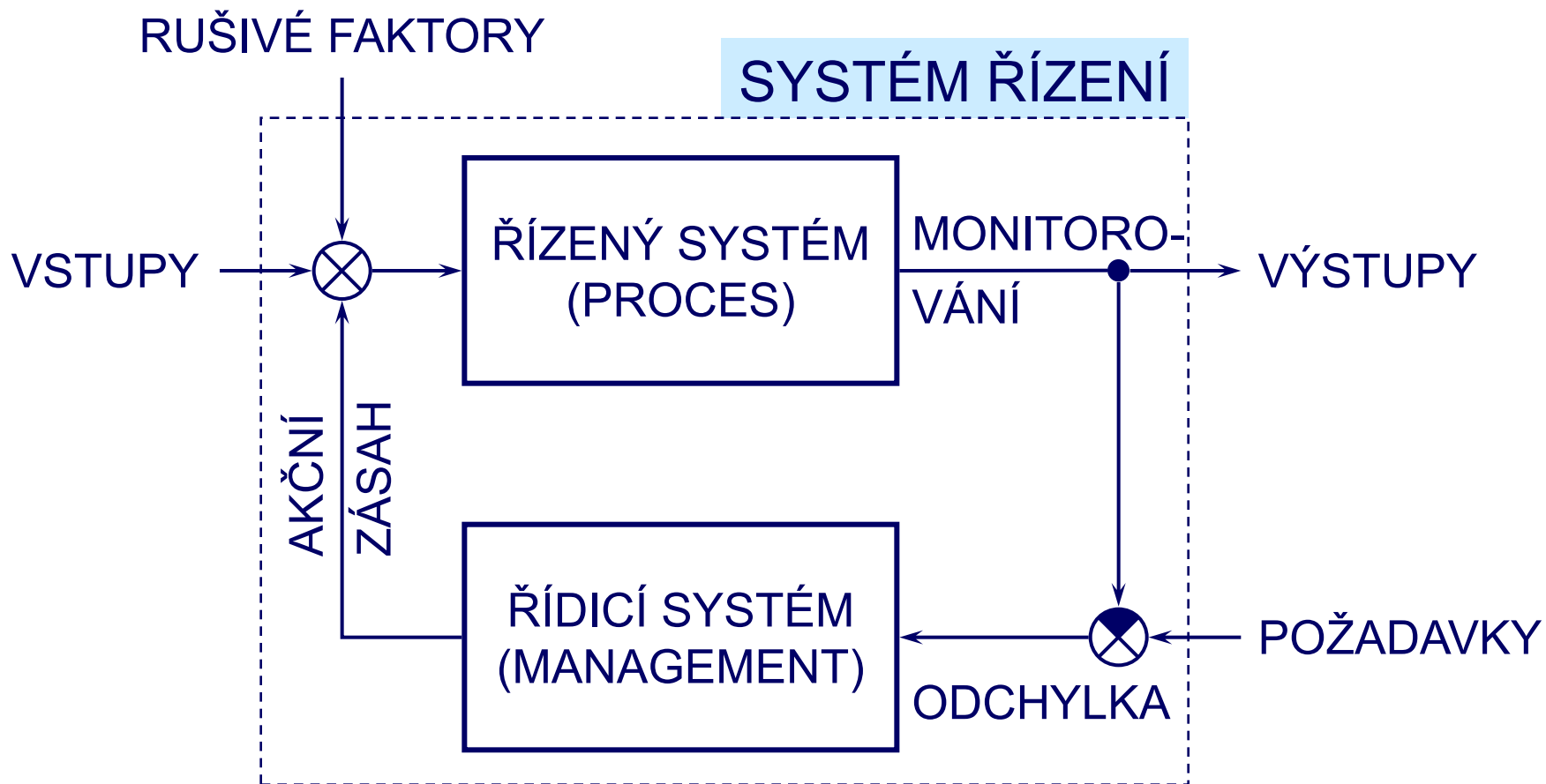
# Kvalita je výsledkem procesu

- Procesu výroby
- Procesu provádění služby

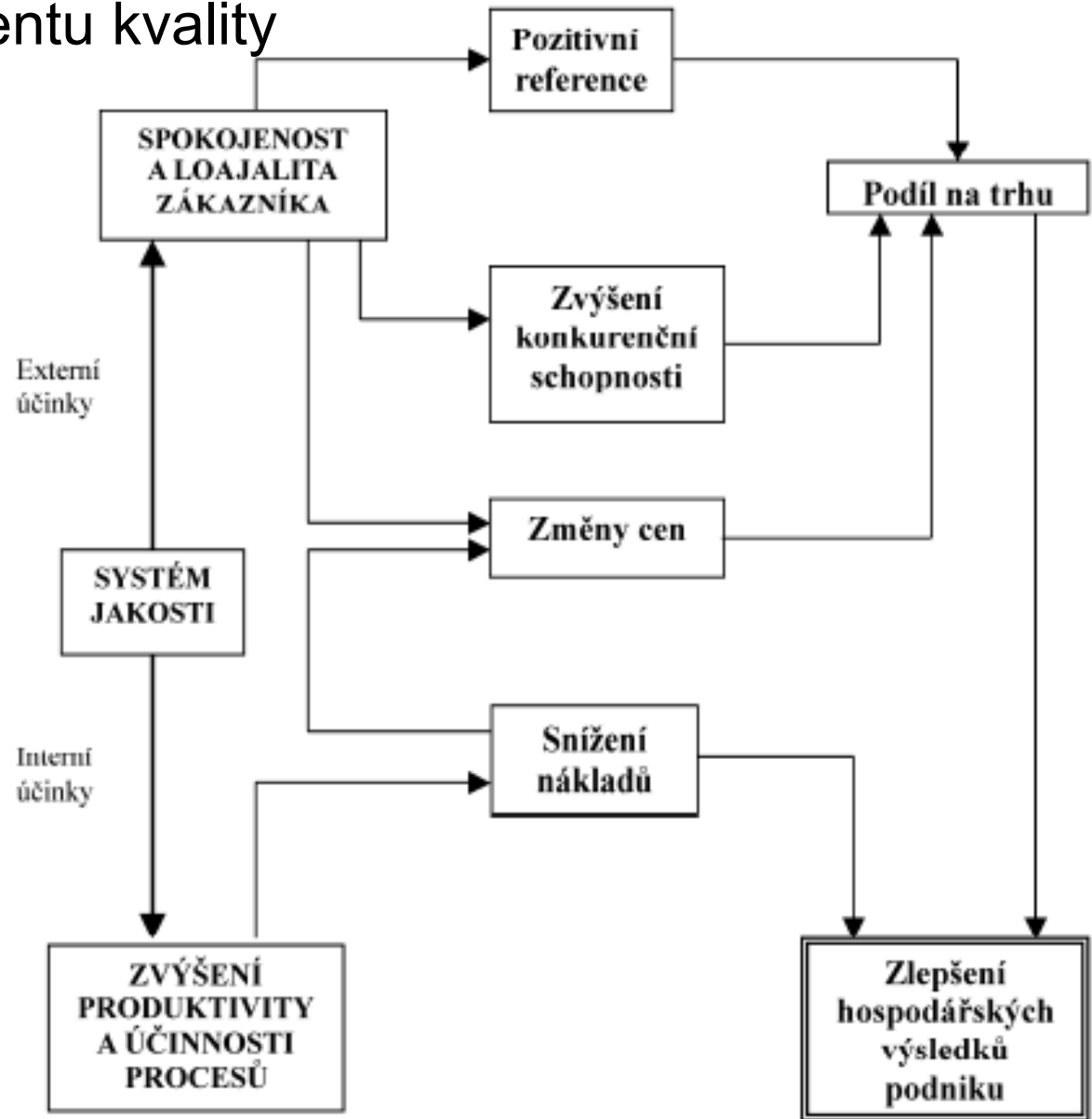
V managementu kvality jde o zajištění systémových podmínek tak, aby výstupem z procesu byl vždy kvalitní produkt nebo služba.



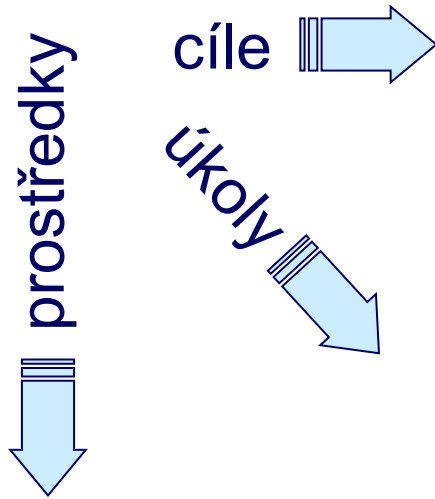




# Analýza účinků systému managementu kvality



# Řízené podmínky pro realizaci procesů



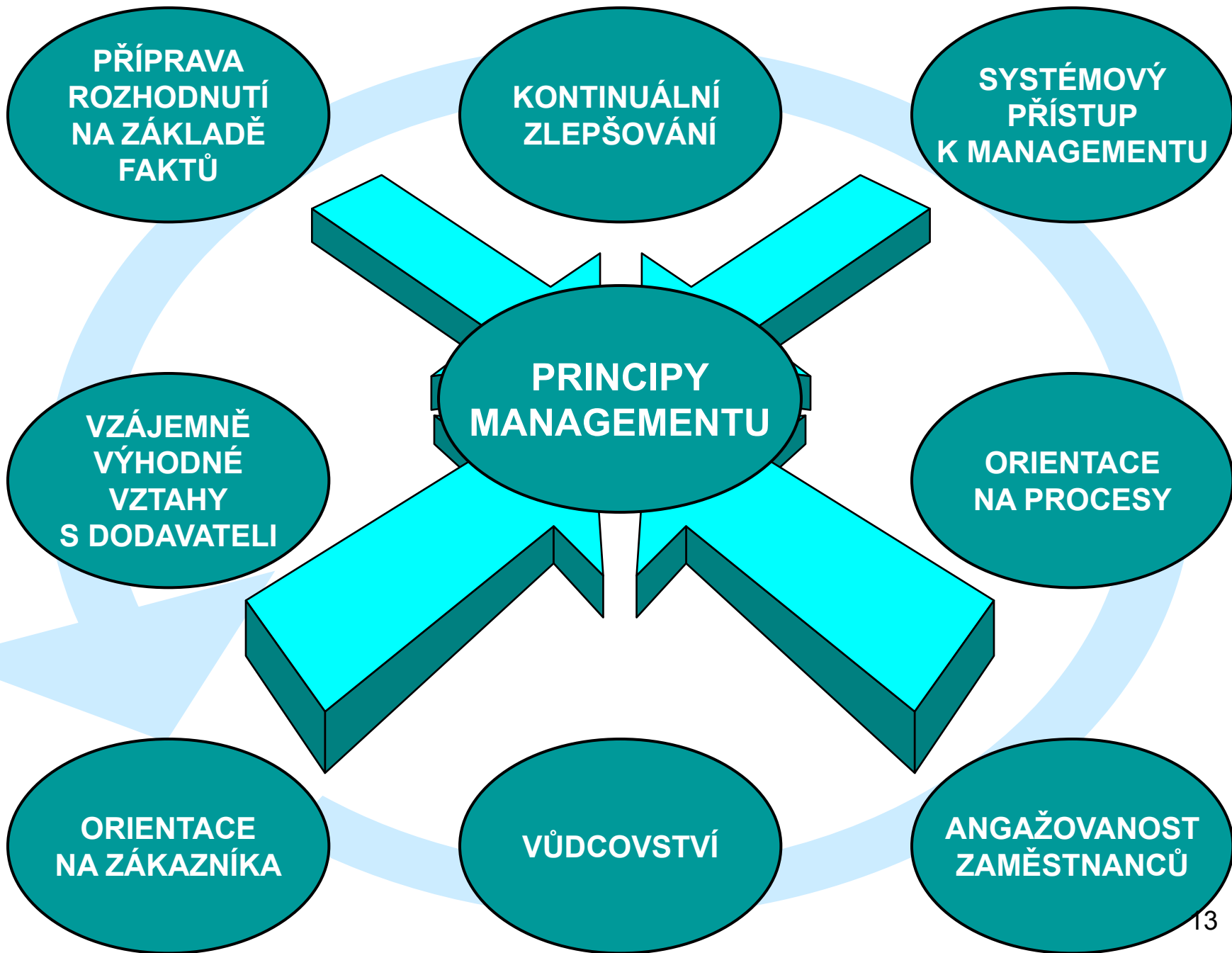
• Užitná hodnota

• Ekologičnost

• Bezpečnost

- Lidé
- Zařízení
- Materiály
- Prostředí

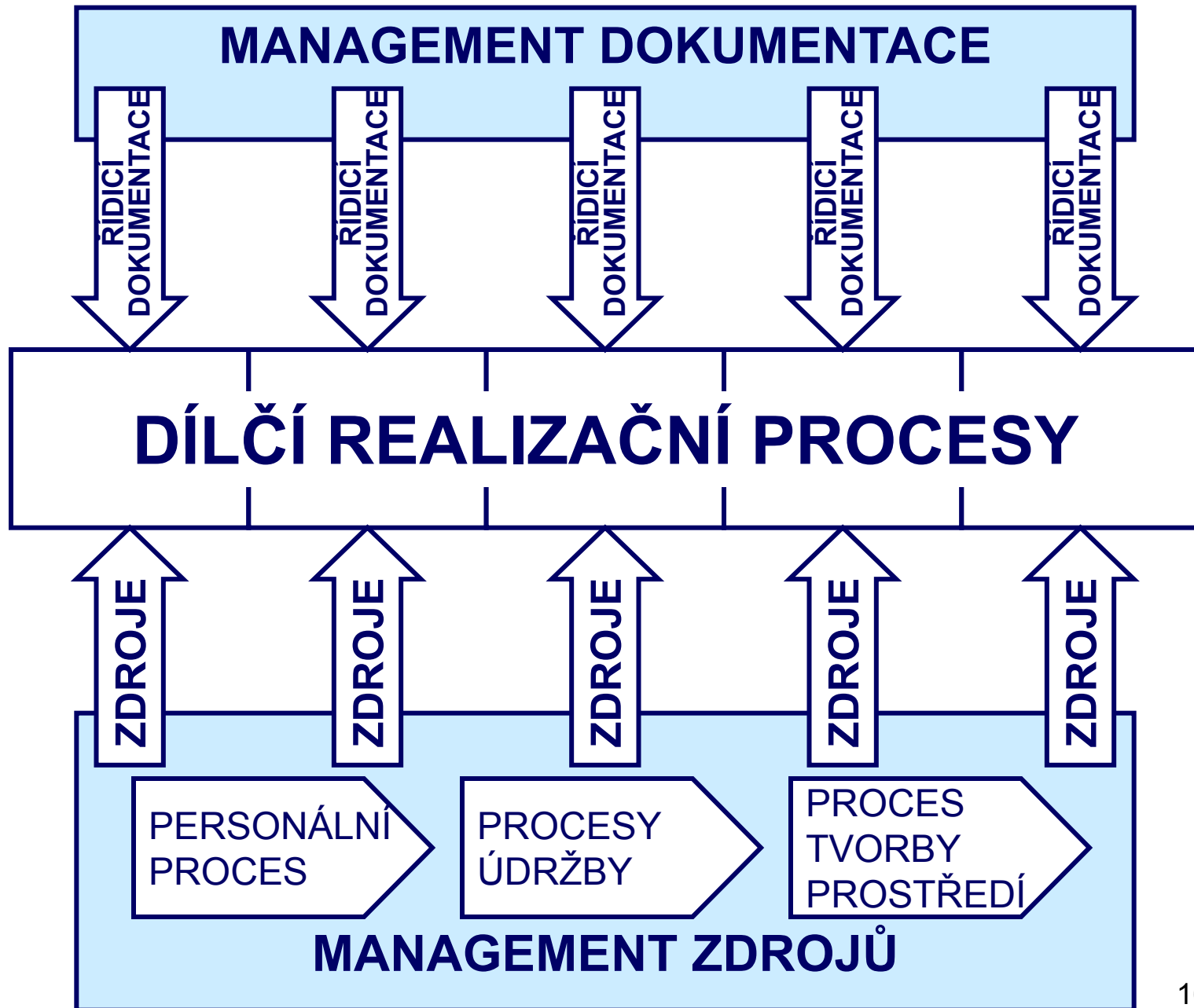
- Vytvořit pravidla (postupy)
- Zavést pravidla (naučit)
- Udržovat pravidla (zlepšování)



# CO ZNAMENÁ – VYTVOŘIT SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY?

# Uvedené kroky jsou identické s požadavky normy ISO 9001:2008

- ⇒ **IDENTIFIKOVAT PROCESY**
- ⇒ **ZAJISTIT NÁVAZNOST PROCESŮ**
- ⇒ **ZAJISTIT EFEKTIVNOST PROCESŮ**
- ⇒ **ZAJISTIT DOSTUPNOST ZDROJŮ**
- ⇒ **MONITOROVAT A ANALYZOVAT PROCESY**
- ⇒ **ZAVÉST KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ**

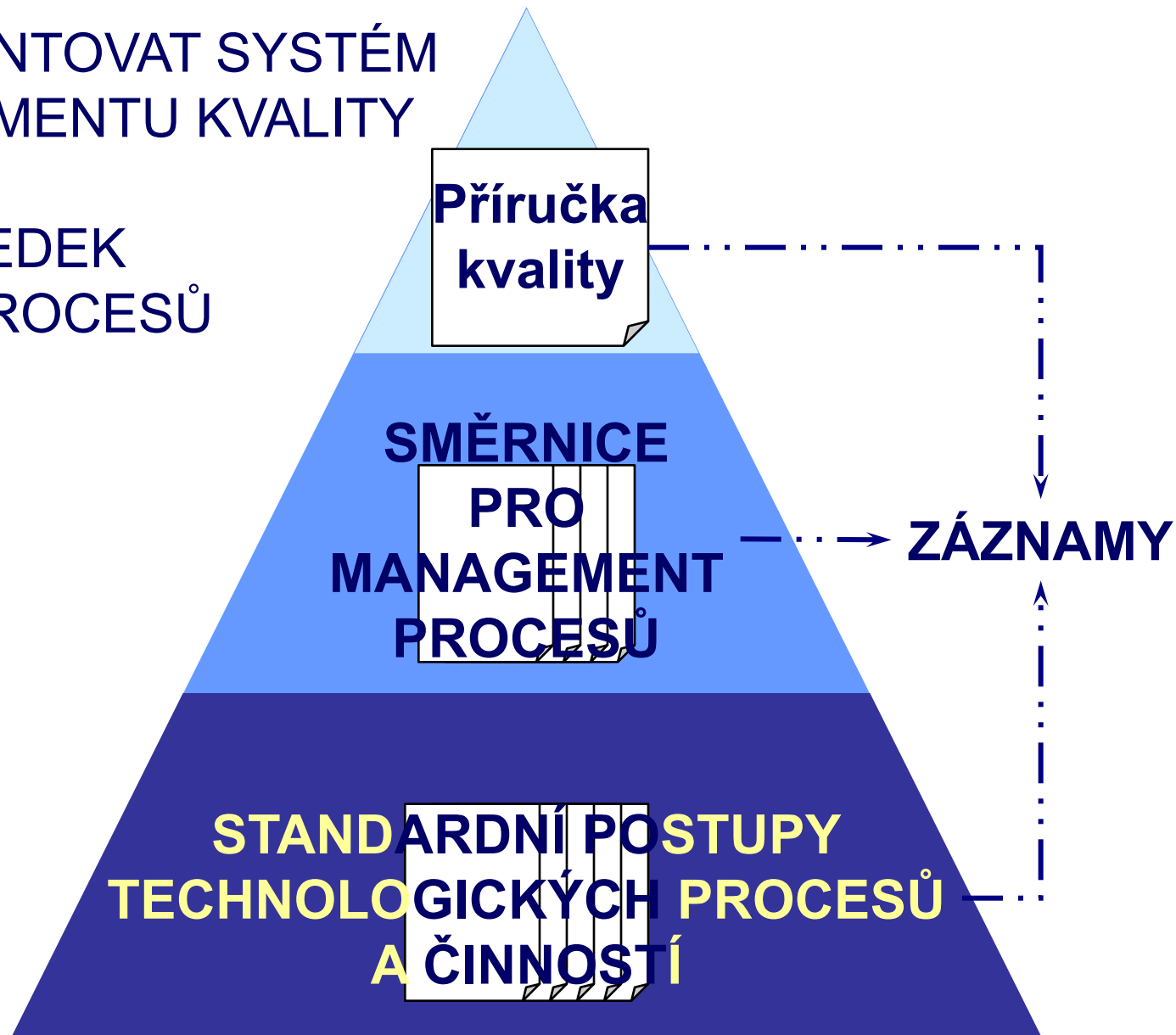




# DOKUMENTOVAT SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY



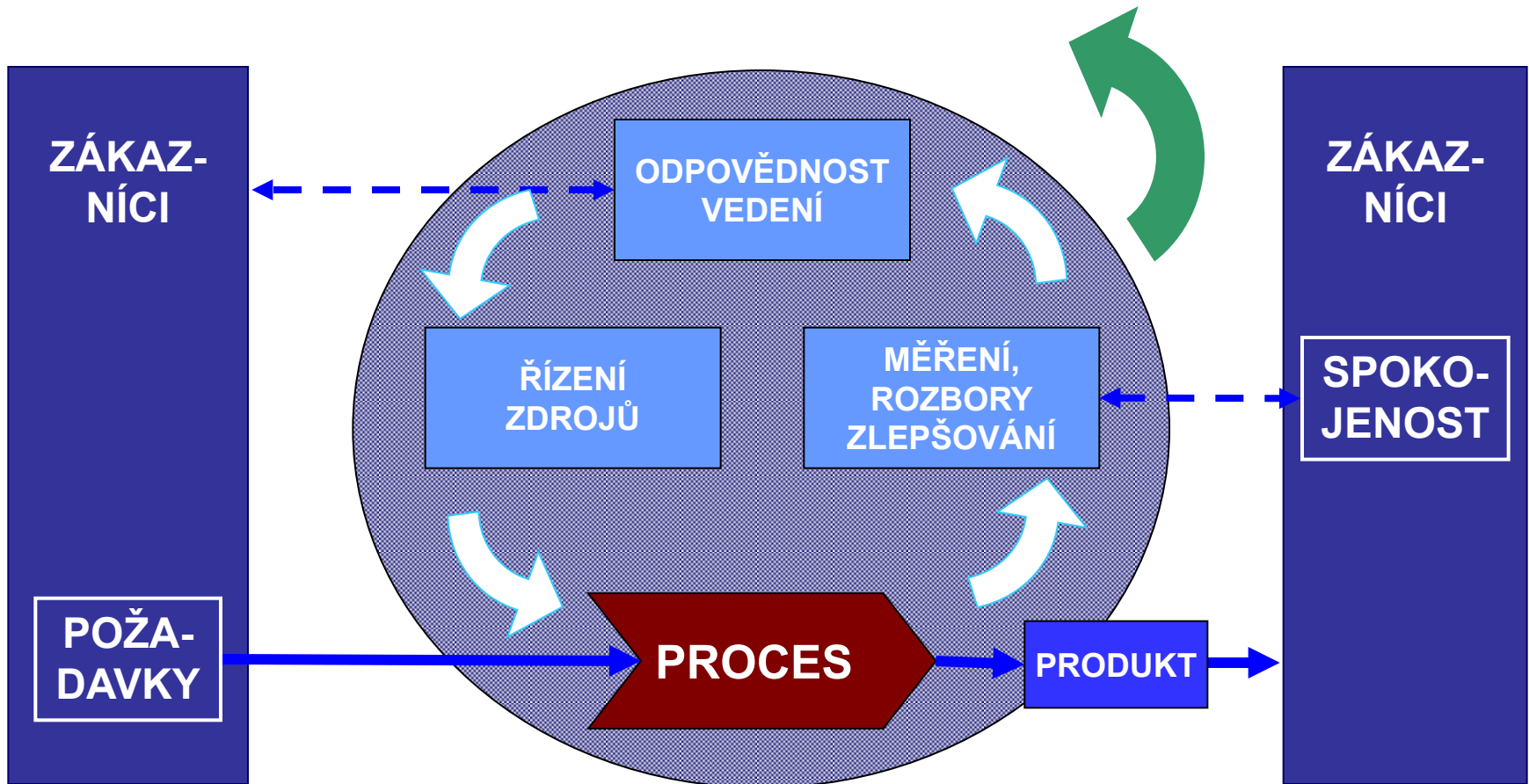
PROSTŘEDEK  
ŘÍZENÍ PROCESŮ



# Procesní model systému kvality

ČSN EN ISO 9000

KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

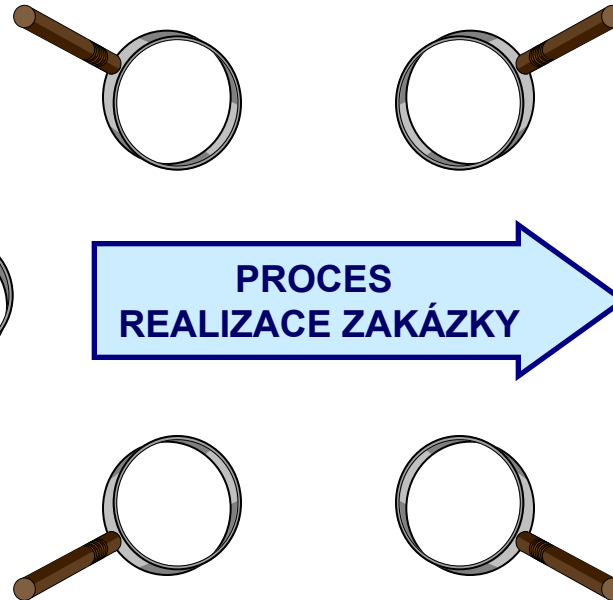


# Jak správně rozumět kritériím normy ISO 9001:2008

1. Máme průběh zakázky promyšlený a naplánovaný? (mapa procesu)  
Máme pro něj pravidla? (dokumentace)

2. Jsme skutečnou hlavou podniku?  
Máme promyšlené plány do budoucna?  
Jsou stanovené odpovědnosti?

3. S kým to vše budeme realizovat?  
Na čem to budeme realizovat?  
Nevytváříme nebezpečné prostředí?



Co zajímá  
zákazníka

4. Jaké konkrétní procesy (činnosti) při realizaci zakázky uskutečňujeme?  
V jakém stavu máme měřidla?

5. Víme o všech významných projevech?  
Jak z dat získáme informace?  
Jak s informacemi naložíme?