

Manažerská ekonomika Management kvality

2. 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

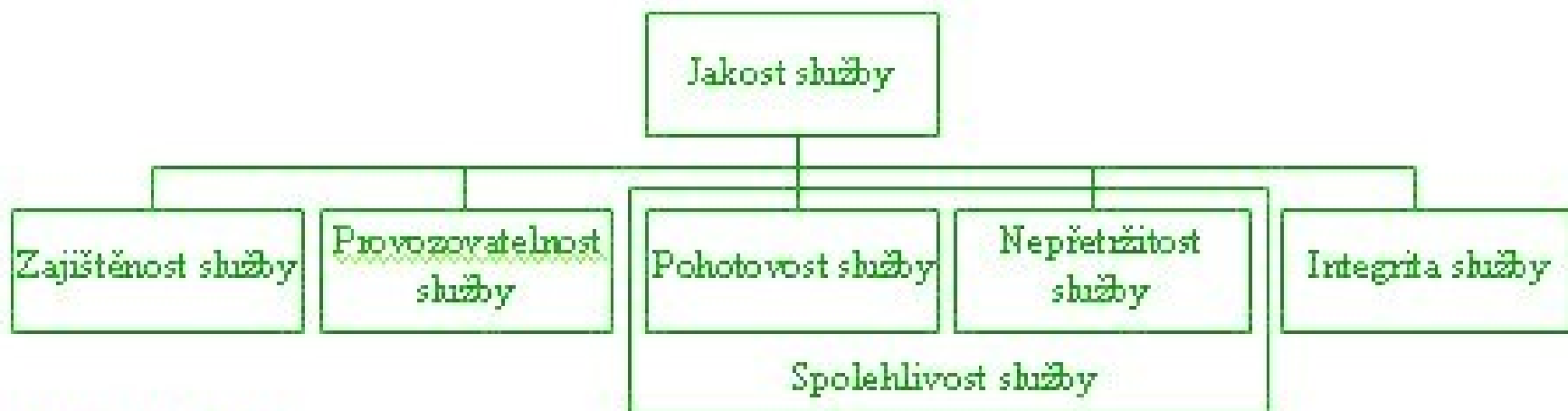
- Za inherentní znaky jsou považovány vnitřní vlastnosti objektu kvality (produktu, procesu, zdroje, systému), které mu existenčně patří.
- Tyto, častěji označované jako „znaky jakosti“ můžeme členit na znaky měřitelné a atributy.
- Atributy nelze popsat číselnou hodnotou, nicméně mohou být pro spokojenost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

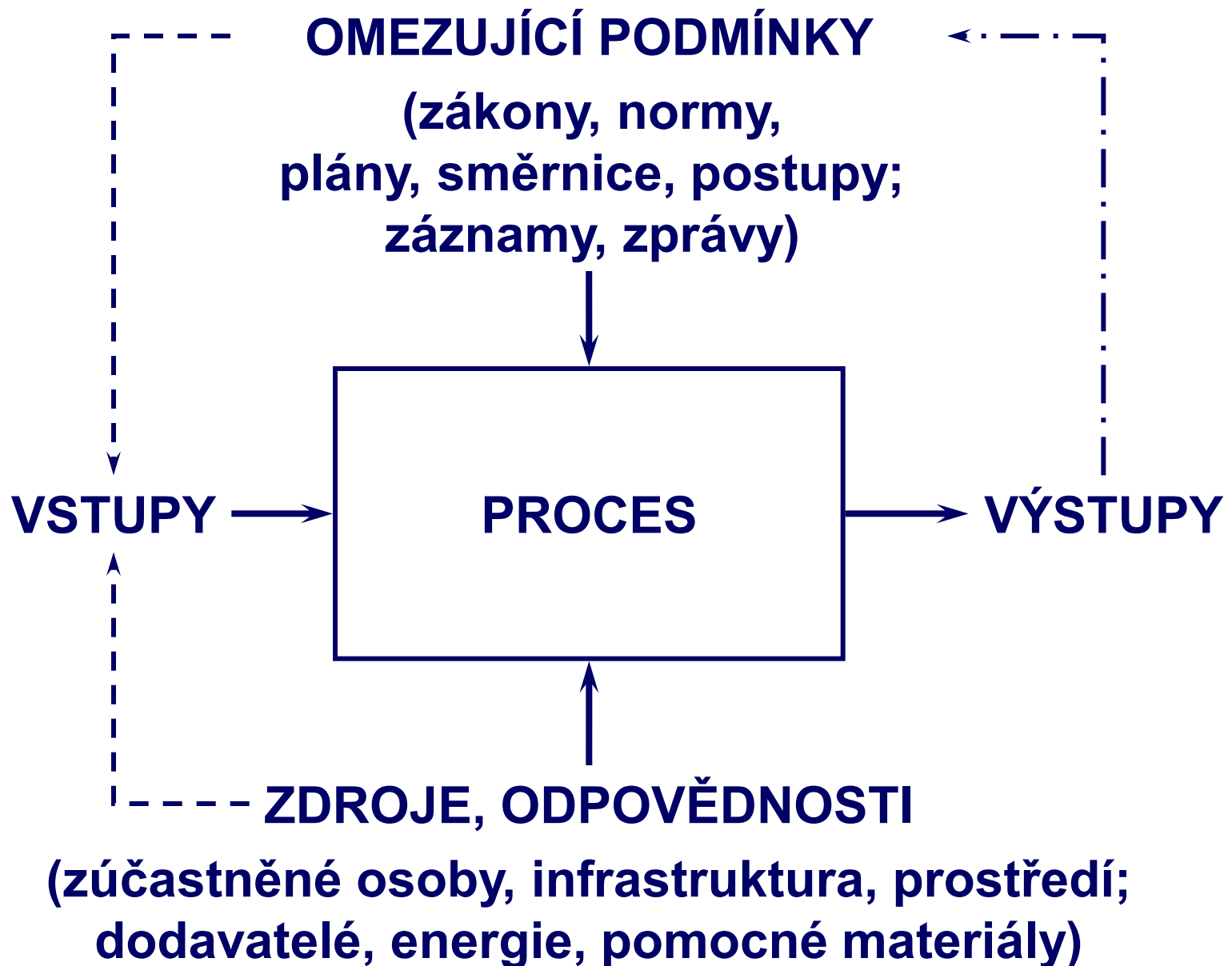
Vlastnosti objektu

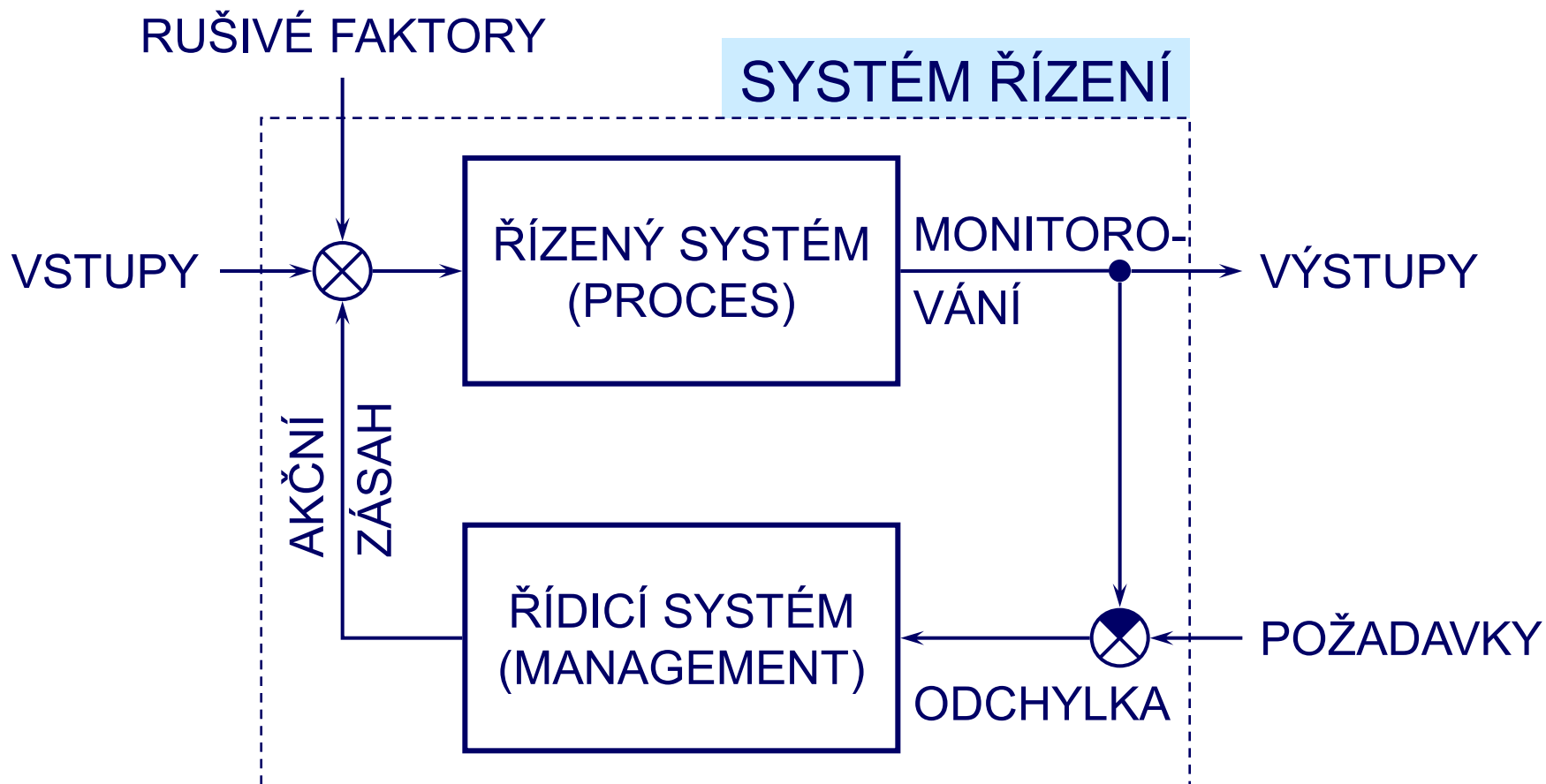


Kvalita je výsledkem procesu

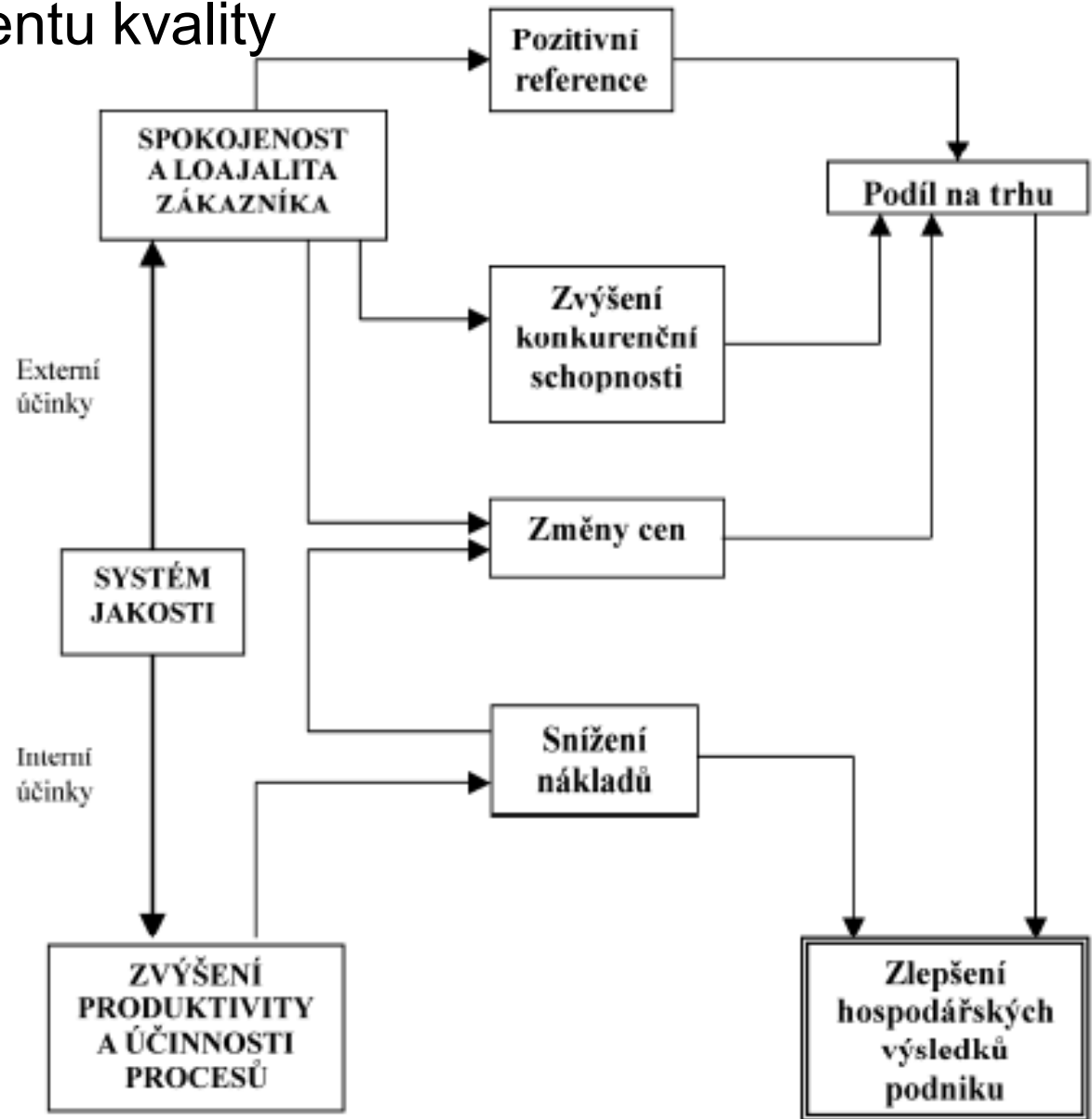
- Procesu výroby
- Procesu provádění služby

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

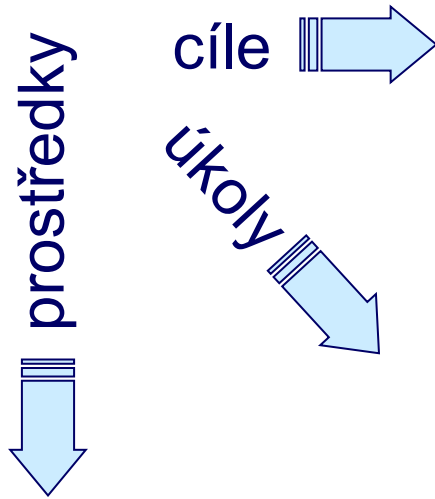




Analýza účinků systému managementu kvality



Řízené podmínky pro realizaci procesů



• Užitná hodnota

• Ekologičnost

• Bezpečnost

- Lidé
- Zařízení
- Materiály
- Prostředí

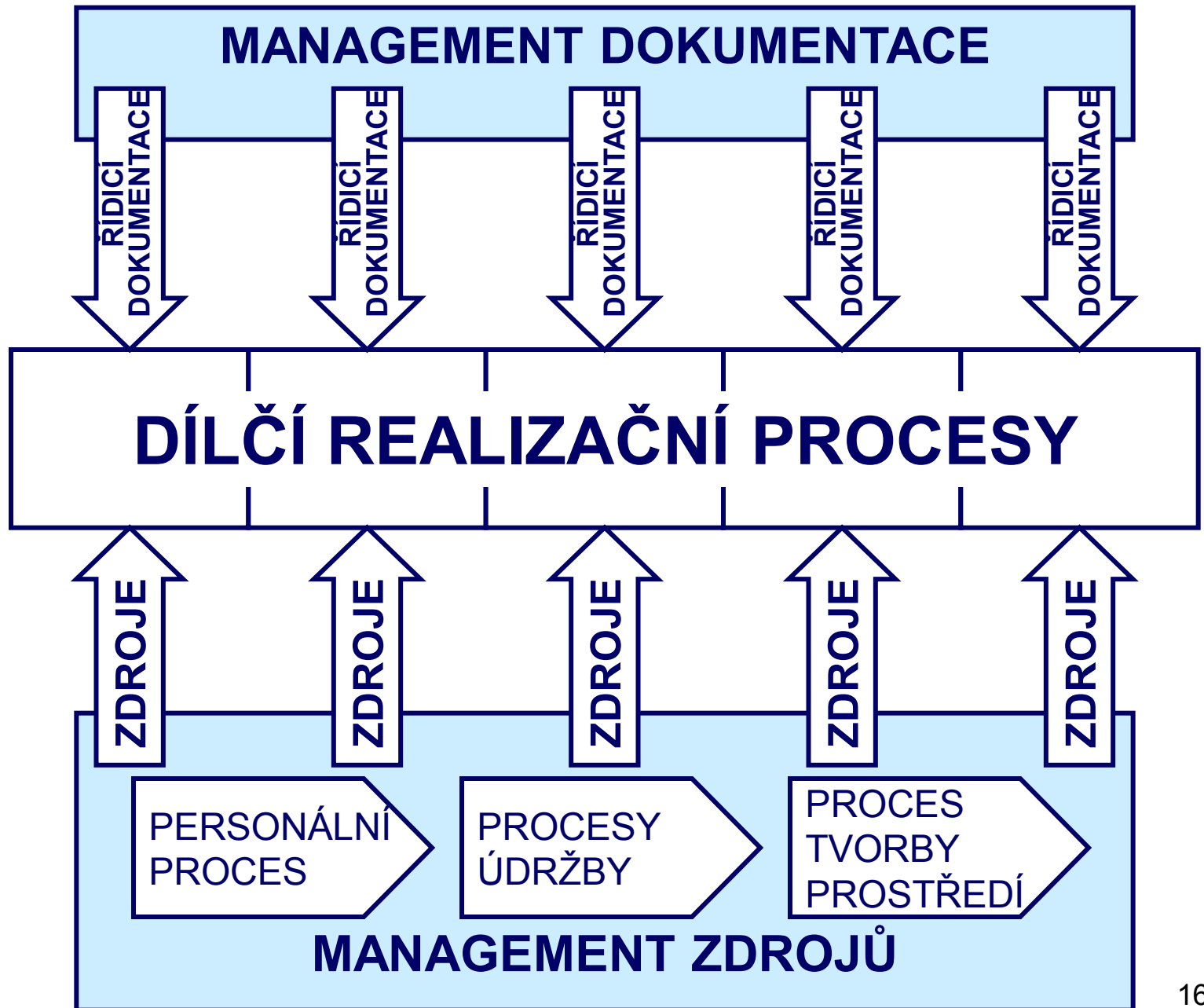
- Vytvořit pravidla (postupy)
- Zavést pravidla (naučit)
- Udržovat pravidla (zlepšování)



CO ZNAMENÁ – VYTVOŘIT SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY?

Uvedené kroky jsou identické s požadavky normy ISO 9001:2008

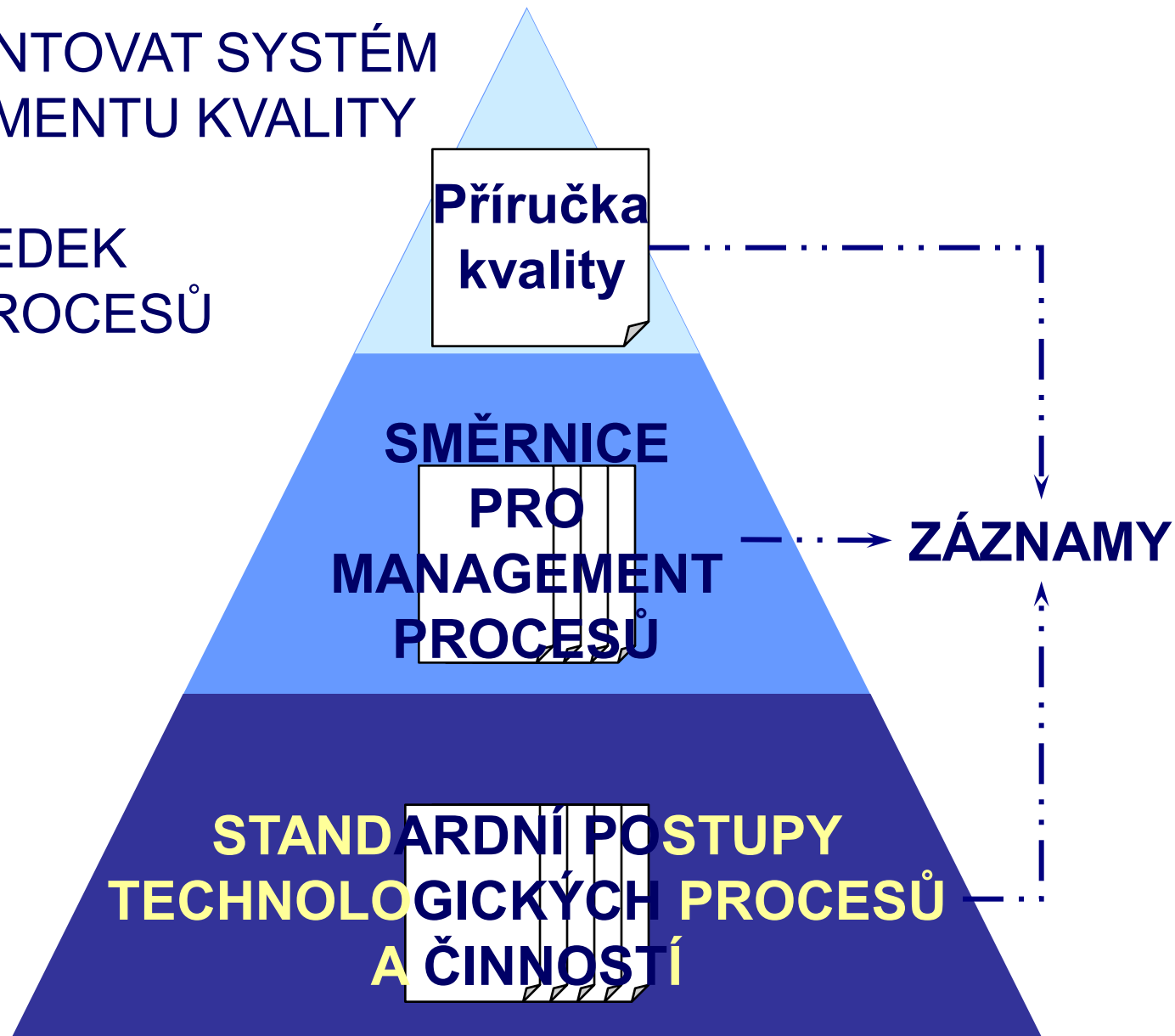
- ⇒ **IDENTIFIKOVAT PROCESY**
- ⇒ **ZAJISTIT NÁVAZNOST PROCESŮ**
- ⇒ **ZAJISTIT EFEKTIVNOST PROCESŮ**
- ⇒ **ZAJISTIT DOSTUPNOST ZDROJŮ**
- ⇒ **MONITOROVAT A ANALYZOVAT PROCESY**
- ⇒ **ZAVÉST KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ**



DOKUMENTOVAT SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY



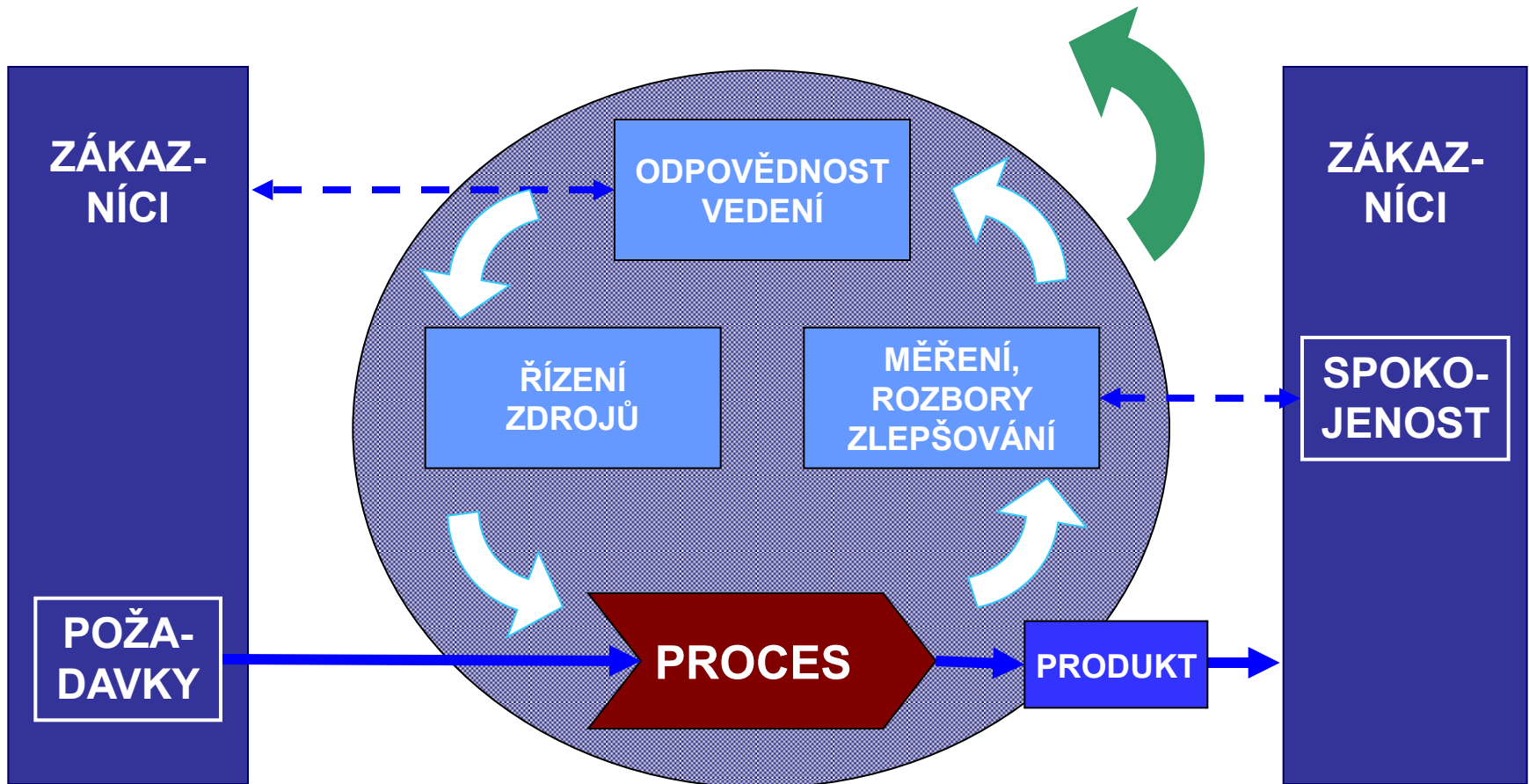
PROSTŘEDEK
ŘÍZENÍ PROCESŮ



Procesní model systému kvality

ČSN EN ISO 9000

KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

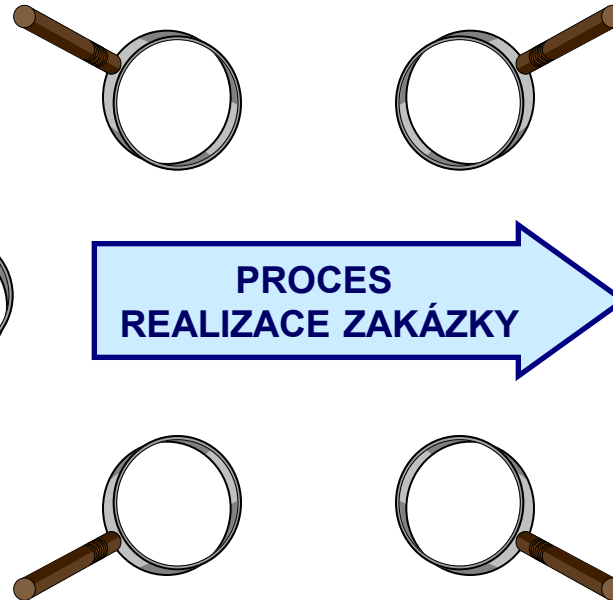


Jak správně rozumět kritériím normy ISO 9001:2008

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?



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?