

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 9000:2015

- **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.

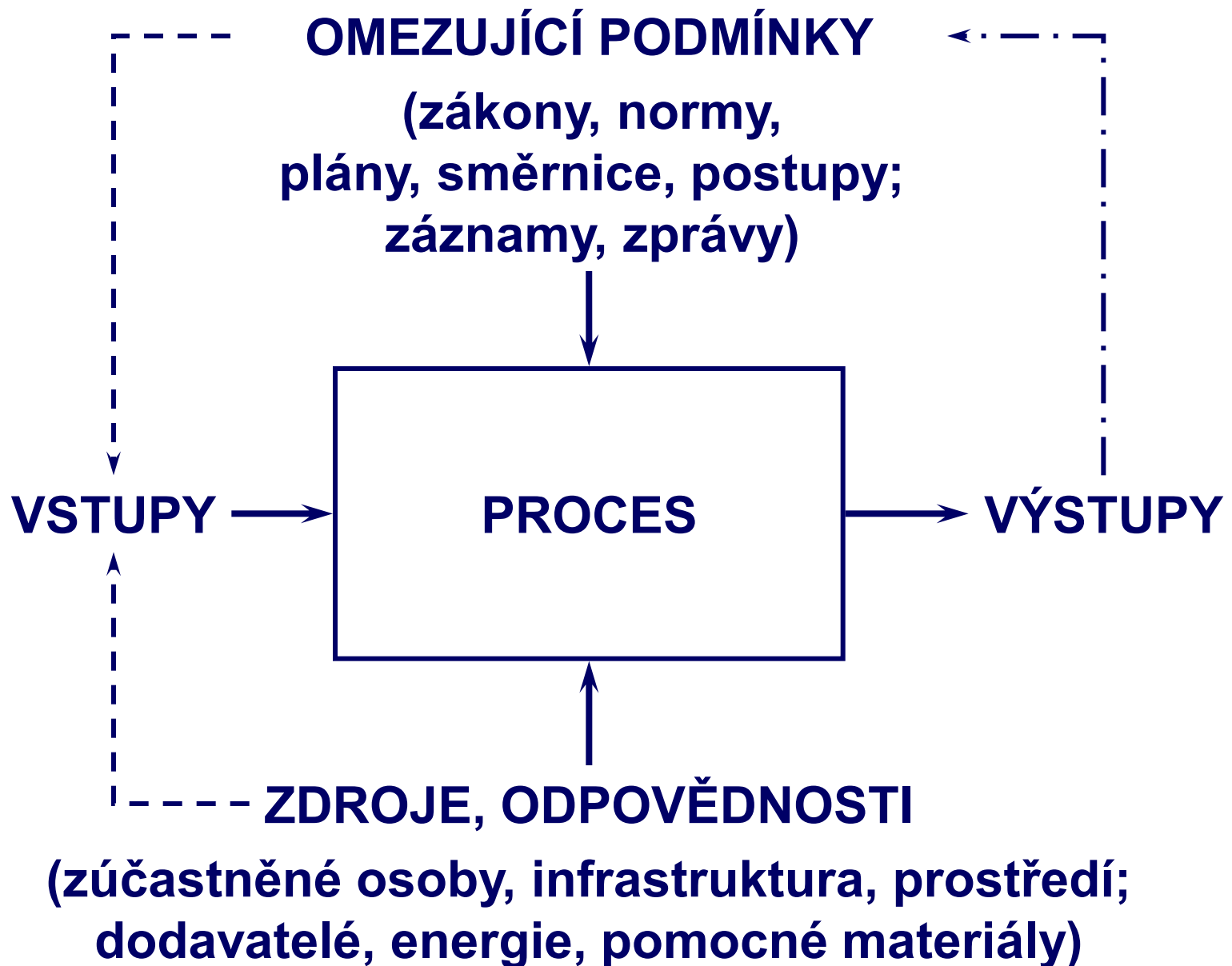
Koncert nebo festival je služba

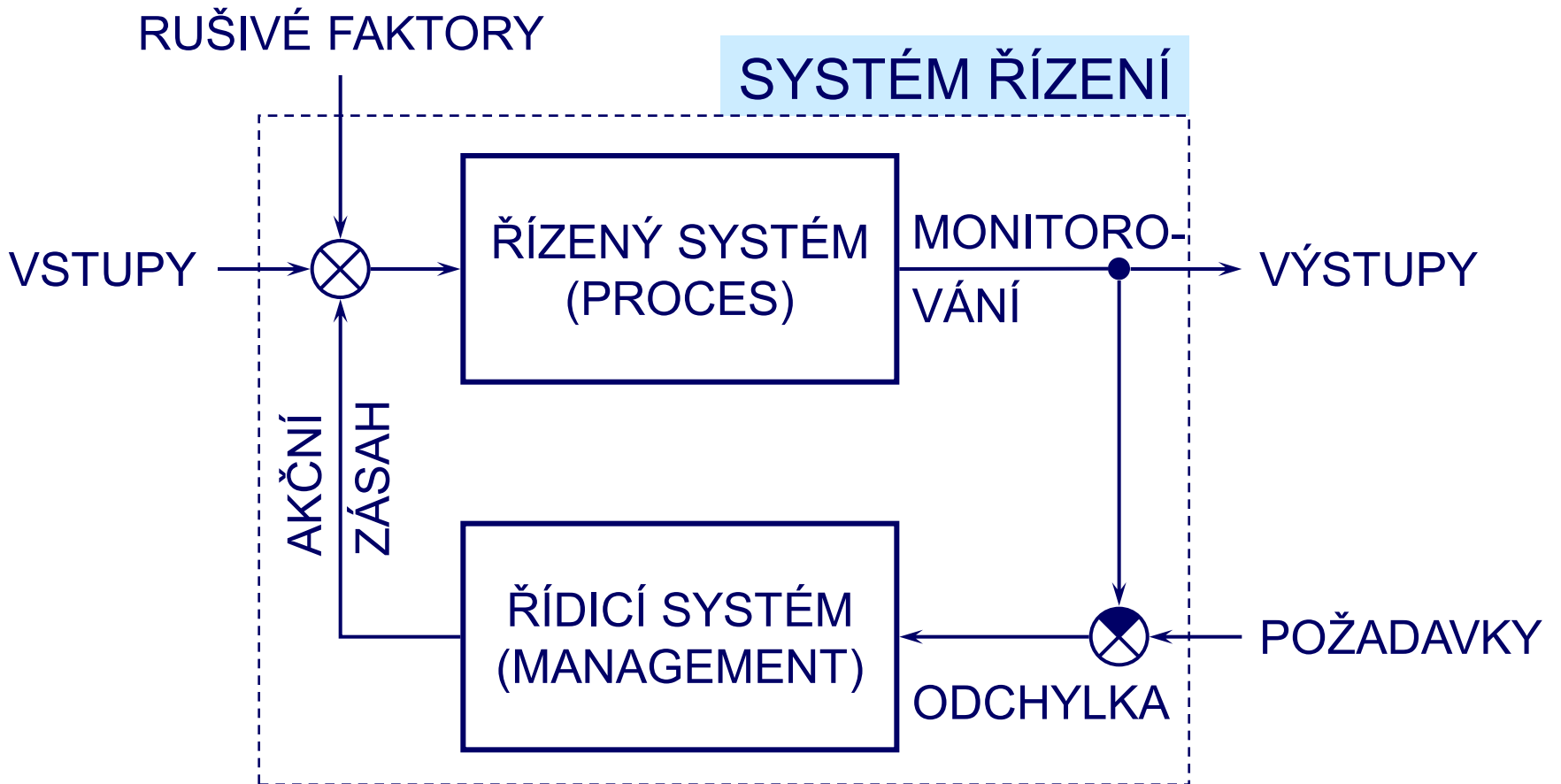
- Co všechno může přispět ke spokojenosti
zákazníků?
 - Výkon interpretů
 - _____
 - _____
- Co může předčít jejich očekávání?
 - _____
 - _____

Kvalita je výsledkem procesu

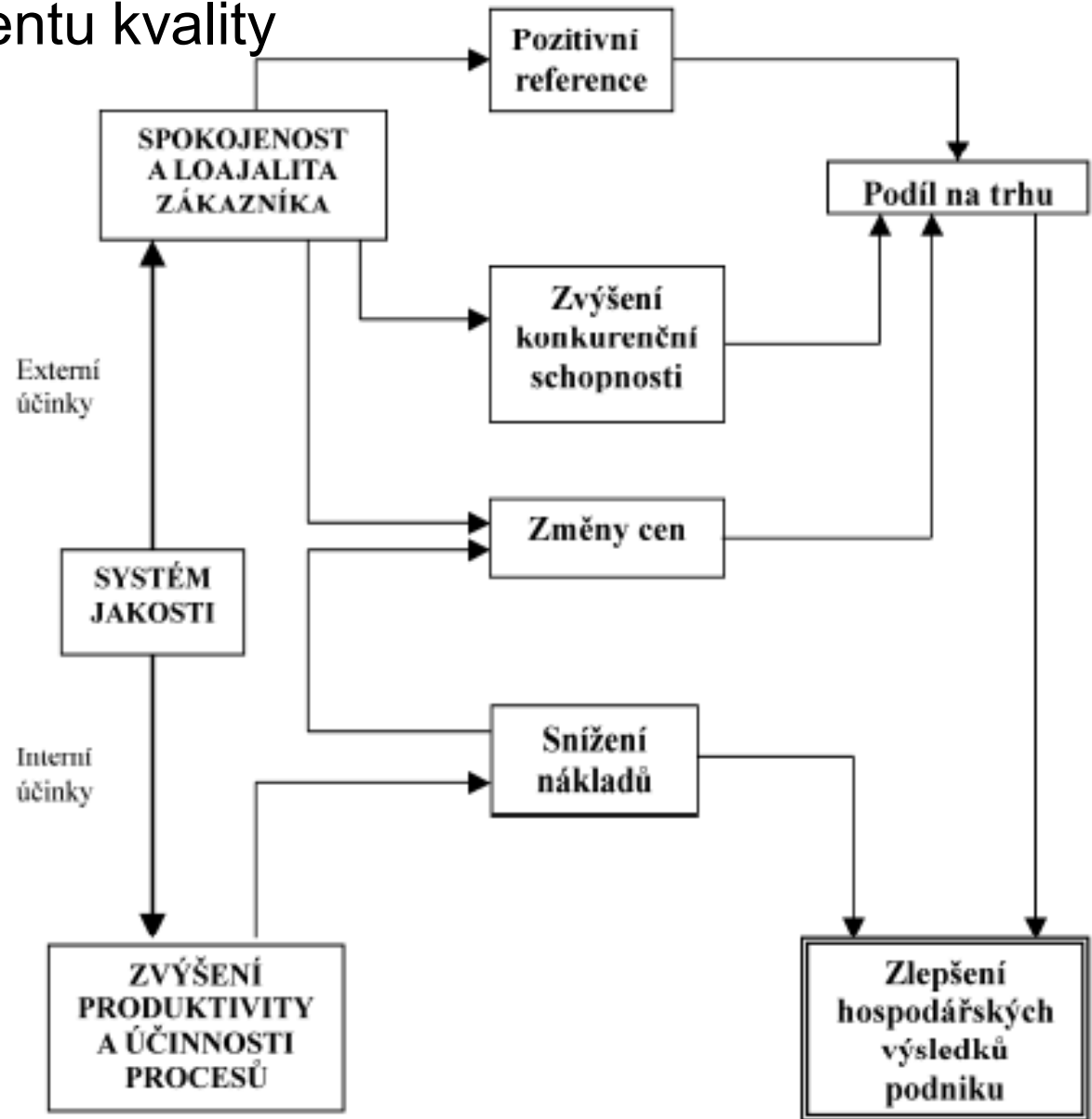
- Procesu výroby
- Procesu provádění služby

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

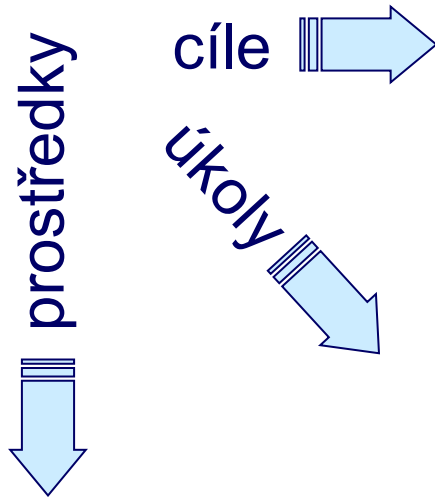




Analýza účinků systému managementu kvality



Řízené podmínky pro realizaci procesů



• Užitná hodnota

• Ekologičnost

• Bezpečnost

- Lidé
- Zařízení
- Materiály
- Prostředí

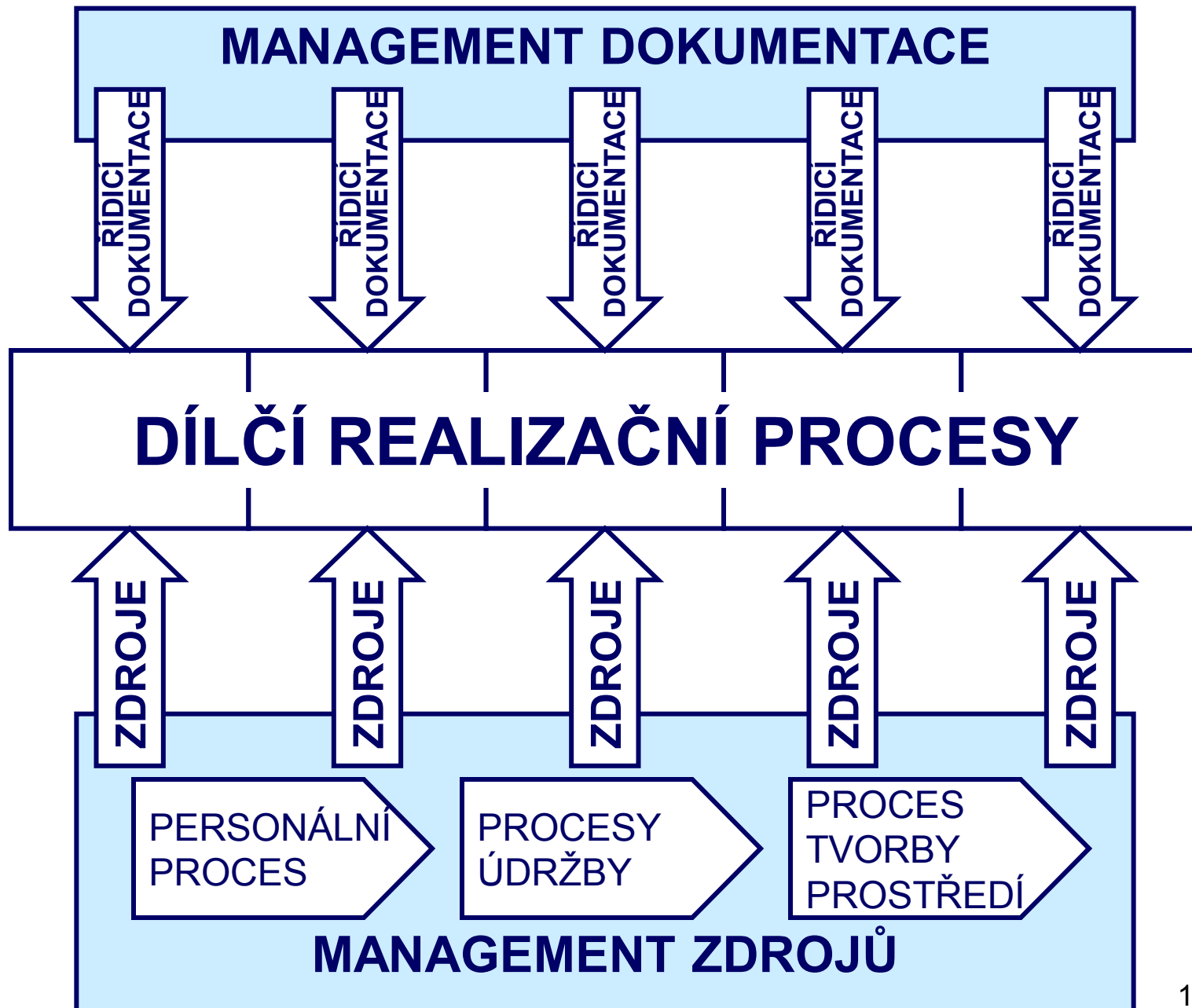
- Vytvořit pravidla (postupy)
- Zavést pravidla (naučit)
- Udržovat pravidla (zlepšování)



CO ZNAMENÁ – VYTVOŘIT SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY?

Uvedené kroky jsou identické s požadavky normy ISO 9001

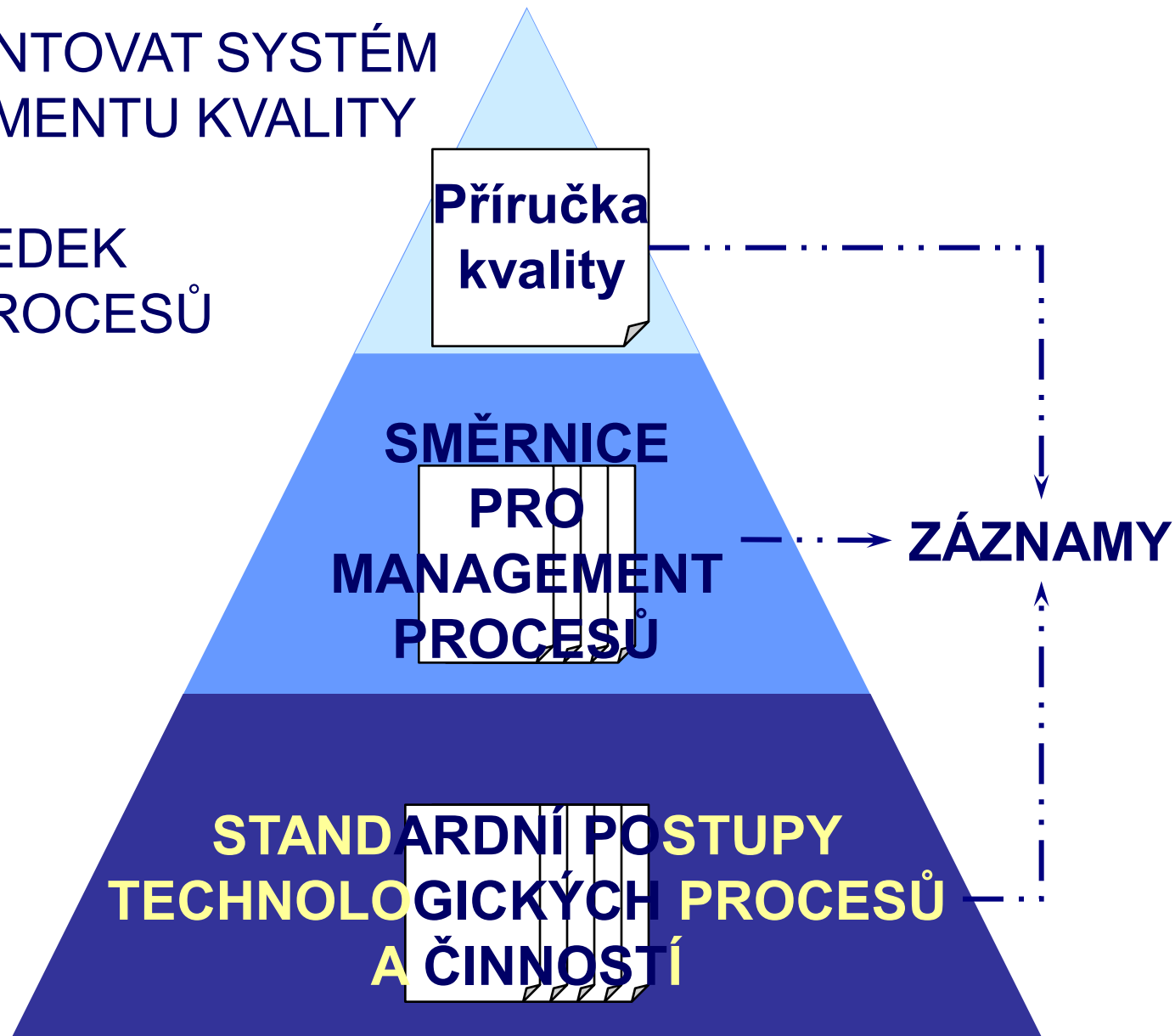
- ⇒ **IDENTIFIKOVAT PROCESY**
- ⇒ **ZAJISTIT NÁVAZNOST PROCESŮ**
- ⇒ **ZAJISTIT EFEKTIVNOST PROCESŮ**
- ⇒ **ZAJISTIT DOSTUPNOST ZDROJŮ**
- ⇒ **MONITOROVAT A ANALYZOVAT PROCESY**
- ⇒ **ZAVÉST KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ**



DOKUMENTOVAT SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY



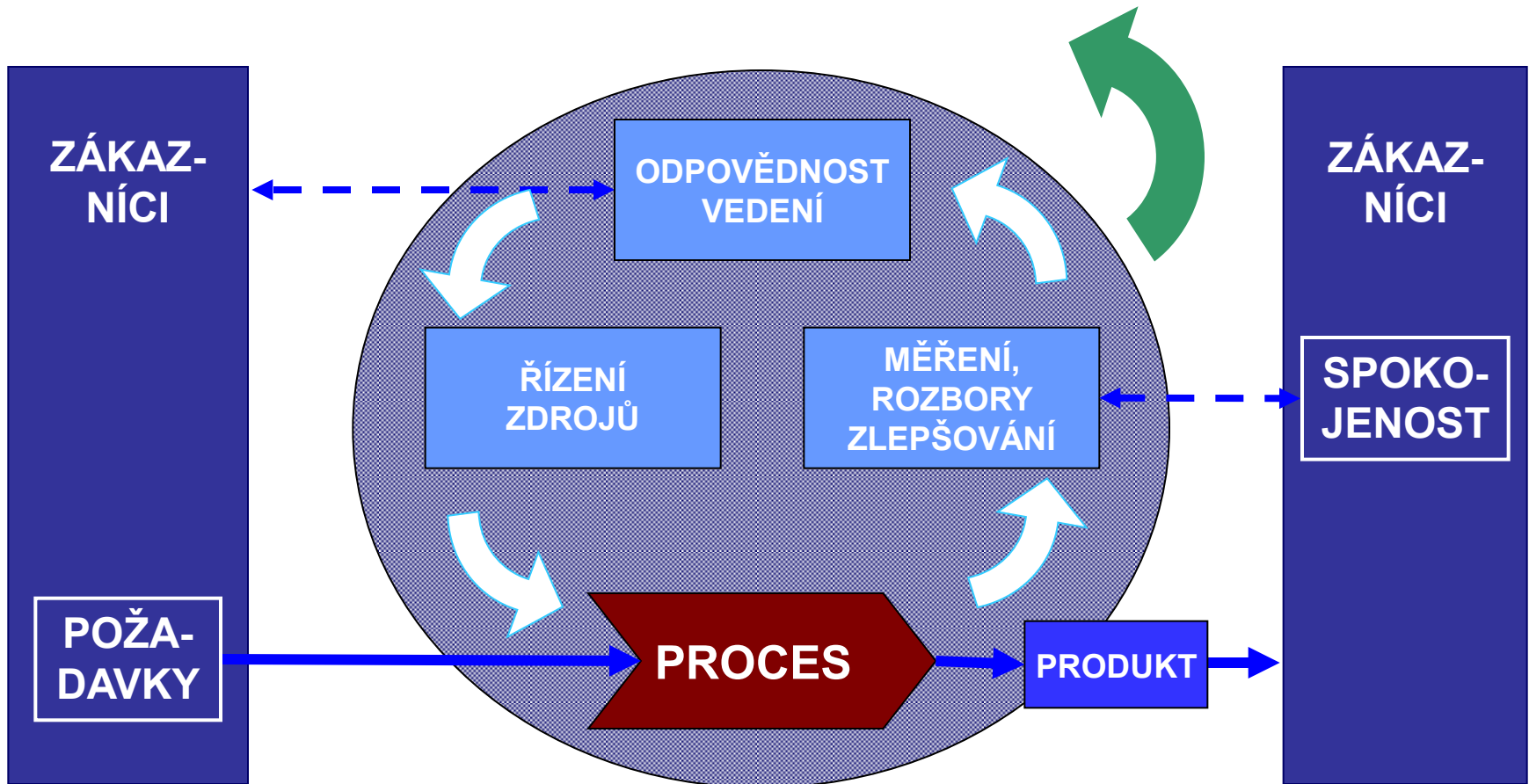
PROSTŘEDEK
ŘÍZENÍ PROCESŮ



Procesní model systému kvality

ČSN EN ISO 9000

KONTINUÁLNÍ ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

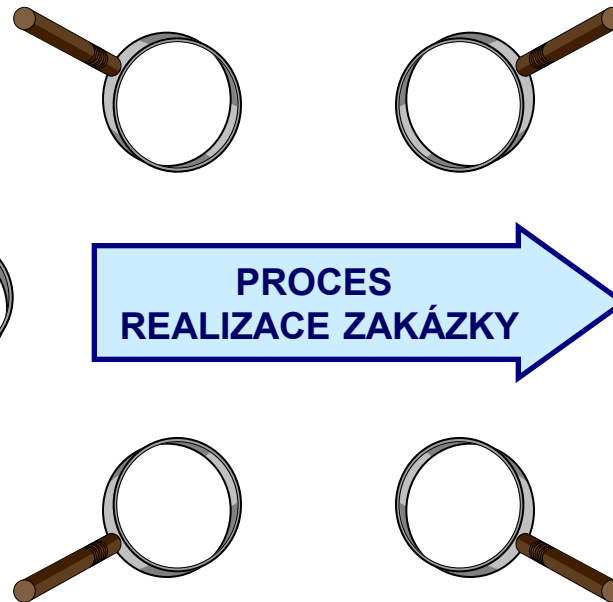


Jak správně rozumět kritériím normy ISO 9001

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?