



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc,
tř. 17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: III/2Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 5

Název: Systém managementu kvality

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: Systém managementu kvality, implementace

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák ovládá význam pojmu systém, management, systém managementu kvality

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 15.9. 2012

System managementu kvality

Motto: Všechna lidská činnost a myšlení se ubírá cestou od primitivního přes komplikované k jednoduchému. (Antoine de Saint Exupéry)

Každá firma musí všechny své hlavní činnosti řídit a mezi tyto hlavní činnosti musíme zahrnout i péči o kvalitu.

Seriózní firma má pravidla pro řízení kvality daná písemně a vůbec nezáleží na tom, jestli se jedná o firmu certifikovanou či nikoliv. Záleží na přístupu k dodržování pravidel a jejich důslednému splnění. Pokud je firma certifikovaná podle normy ISO 9001, znamená to, že má vytvořený administrativní aparát, který vytváří podmínky pro péči o kvalitu. Takový systém vytváří prostředí k tomu, aby produkty neměly kolísající kvalitu. Pokud firma pravidla důsledně nedodrží, nelze zajistit, aby výsledky práce měly trvale potřebnou kvalitu.

Z uvedeného vyplývá, že jeden z předpokladů úspěšné firmy je mít vytvořený **system managementu kvality**.

Výklad pojmů

System – soubor vzájemně souvisejících prvků.

Management – koordinované činnosti k vedení a řízení organizace, dosahování výsledků prostřednictvím jiných lidí, ošetřování rizik, vynaložení optimálního úsilí a nákladů k dosažení cílů. Pokud výraz *management* nahradíme českým slovem *řízení*, snadněji pochopíme význam slovního spojení – *system řízení kvality*. V normách je anglický výraz *Quality Management System (QMS)* překládán do češtiny výrazem *system managementu kvality*.

System managementu kvality (QMS) – system managementu pro vedení a řízení organizace pokud se týče kvality.

Tyto definice bývají pro mnoho lidí obtížně srozumitelné. Proto je vhodnější pro lepší pochopení podstaty těchto pojmů použít japonskou definici, která hovoří o tom, že management kvality je přirozenou součástí celopodnikového řízení, která

garantujeme maximální spokojenost a loajalitu zákazníků tím nejefektivnějším způsobem – tzn. s nejnižšími náklady.

System musí být účinně implementován (tj. zaveden, uveden do života) tak, aby byly zajištěny 3 základní funkce:

- Maximalizace spokojenosti a loajality zákazníků
- Podpora činností neustálého zlepšování
- Minimalizace nákladů s tím spojených

Hlavní podmínkou výkonnosti systému managementu kvality je, že musí být organickou součástí celého systému managementu organizace. QMS nesmí být vnímán jako izolovaný systém neboť v takovém případě se stává nefunkčním a zatěžujícím systémem.

Mezi základní procesy managementu kvality patří:

1. stanovování politiky kvality a její cíle
2. plánování kvality
3. prokazování kvality
4. zlepšování kvality

Kontrolní otázky:

1. Vysvětlete pojem systém managementu kvality.
2. Co je podmínkou funkčnosti QMS?
3. Jaké jsou základní procesy QMS?

Řešení:

1. Vysvětlete pojem systém managementu kvality.

systém – soubor vzájemně souvisejících prvků

management – koordinované činnosti k vedení a řízení organizace, dosahování výsledků prostřednictvím jiných lidí, ošetřování rizik, vynaložení optimálního úsilí a nákladů k dosažení cílů.

QMS – systém managementu pro vedení a řízení organizace pokud se týče kvality.

2. Co je podmínkou funkčnosti QMS?

Důsledné dodržování stanovených pravidel.

3. Jaké jsou základní procesy QMS?

- stanovování politiky kvality a její cíle,
- plánování kvality
- prokazování kvality
- zlepšování kvality

Odkazy:

NENADÁL J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008.
ISBN 978-80-7261-186-7.