



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/2 Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 4

Název: Průkopníci kvality - podnikatelé

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: Demingův cyklus, Paretův princip

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák si uvědomuje, že k dlouhodobé úspěšnosti firmy vede spolupráce a zaměření na kvalitu ve všech oblastech.

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 8.9. 2012

Průkopníci kvality

Motto: Nestačí dělat věci nejlépe, jak umíte. Nejprve musíte vědět co dělat a pak teprve dělat věci nejlépe jak umíte. (W. EdwardsDeming)

S rozvíjejícím se průmyslem bylo brzy zřejmé, že nejen cena a rychlost realizace požadavku jsou pro zákazníka a tedy i firmu důležité, velmi významnou roli hraje také kvalita a důslednost. Tato skutečnost byla zřetelně vidět na úspěšných podnikatelích, kteří začali prakticky od nuly a vypracovali se na úspěšné podnikatele ve svém oboru, kteří zcela zásadním způsobem ovlivnili život ve svém regionu. Postupně se začali vyhodnocováním kvality zabývat specialisté, kteří vyšli především z řad ekonomů a matematiků.

Dr. Joseph M. Juran (1904 – 2008)

Za téměř celé století si dokázal vytvořit kariéru jako pedagog, spisovatel a konzultant. Byl průkopníkem v řízení kvality, napsal příručku, která učila výrobce z celého světa, jak být nejvíce efektivní a produktivní. Jako byl první nazván „otec, guru kvality“. Dr. Juran byl celosvětově znám jako průkopník a šířitel průmyslové a podnikové kvality. Významně se podílel na jejím prosazování a rozvoji a přispíval v oblasti teorie managementu, managementu lidských zdrojů a také poradenství. Napsal několik knih a celosvětově se řadil v oblasti managementu kvality mezi nejvýznamnější myslitele 20. století.

V roce 1937 uplatnil „Paretův princip“, který dnes znají a využívají miliony manažerů nejen v managementu kvality, ale i v nejrůznějších dalších oborech. Také napsal první „standard reference work“ managementu kvality a *Příručku řízení kvality – QualityControl Handbook*, která byla poprvé publikována v roce 1951 a dodnes vydána v šesti vydáních.

Cestoval po světě a učil, jak zlepšovat kvalitu. Bylo nám potěšením a ctí, že jsme ho v roce 1993 mohli přivítat i v Praze. Jeho návštěva zde se tehdy setkala s mimořádným ohlasem a měla pro nás velký význam.

V roce 1979, tedy ve věku 75 let, založil Juranův institut, zaměřený na vzdělávání a výzkum metod pro zlepšování kvality podnikání. Ten dodnes poskytuje klientům a společnostem hodnotné soubory nástrojů a metod pro zlepšování jejich výsledků. Mnoho metod dr. Jurana pro zlepšování podnikatelské výkonnosti se stále používá; například nástroje a principy *Lean* a *Six Sigma* a jejich využívání jsou dnes celosvětově v popředí pozornosti.

Dr. Joseph Juran prožil mimořádně dlouhý, neobyčejný a bohatý život. Narodil se v rumunské Braile v roce 1904, společně s rodinou emigroval v roce 1912 do Spojených států; usadili se v Minneapolis. V roce 1926 se oženil se Sadie Shapiro a manželé byli neuvěřitelných 81 let. Měli čtyři děti. Navzdory mimořádnému věku byl až do konce svého života psychicky a fyzicky aktivní.

Armand Vallin Feigenbaum (1922 – 2012)

Americký expert na kontrolu kvality, v letech 1961 – 1963 působil ve funkci prezidenta americké společnosti pro kvalitu (ASQ), což je globální komunita odborníků kontroly kvality s téměř 85 000 členy. Feigenbaum je autorem pojmu „celkové řízení kvality“ (TQM – Total Quality Management). Položil základy ekonomických úvah o jakosti – kvalita neznamená to nejlepší, čeho lze dosáhnout, ale to, co je nejlepší za přijatelnou cenu. Poukázal na nezbytnost různých útvarů podniku při vývoji produktu a označil ji pojmem simultánní engineering.

Philip Crosby (1926 – 2001)

Byl proslulým filozofem. Jeho spisy podpořily mezinárodní zájem o oblast kvality. Jeho inovativní myšlení a kreativní pohled na řízení kvality, byly inspirací pro tisíce firem po celém světě.

Genichi Taguchi (1924 -)

Genichi Taguchi vystudoval textilní inženýrství. Působil v několika oblastech např. Astronomický ústav japonského císařského námořnictva. Za svůj život vydal nespočet příspěvků a nejdůležitější z nich byly právě z oblasti kontroly kvality. Vyvinul koncept ztrátové funkce.

William Edwards Deming (1900 –1993)

W. E. Deming byl americký statistik, který proslul svou průkopnickou prací statistického řízení kvality v Japonsku. Podle W. E. Deminga byla nazvána jedna z celosvětově nejúznávanějších cen udělovaných za jakost, takzvaná Demingova cena. V roce 1991 se stal členem Automotive Hall of Fame (automobilová síň slávy), což je organizace založená pro ocenění výrazných osobností vývoje automobilismu.

Deming definoval 7 smrtelných chorob firem.

1. Nedostatek vytrvalosti
2. Důraz na krátkodobé zisky
3. Hodnocení na základě výkonu, zásluh a každoroční hodnocení výkonu
4. Vrtkavost managementu
5. Řízení firmy jen na základě viditelných čísel
6. Nadměrné náklady na zdravotní péči
7. Nadměrné náklady na záruční opravy

Kaoru Ishikawa (1915-1989)

K. Ishikawa byl japonský univerzitní profesor a významný inovátor v oblasti řízení kvality. Nejvíce znám je díky jeho diagramu příčin a následků známým též jako diagram rybí kosti (fishbone diagram), který se používá při analýze výrobního procesu. Je zakladatel kroužků jakosti.

Narodil se v Tokiu jako nejstarší z osmi synů Ichiro Ishikawy. V roce 1939 absolvoval Tokijskou univerzitu s inženýrským titulem z aplikované chemie. Začínal jako námořní důstojník (1939-1941), později se stal profesorem na univerzitě v Tokiu. V roce 1949, se Ishikawa připojil k japonské unii vědců a inženýrů (JUSE), pracoval ve výzkumné skupině kontroly kvality. Překládal a rozšířil pojetí managementu Edwardse Deminga a Joseph M. Juran na japonský systém.

Ishikawa rozdělil oblasti příčin do tzv. 5M skupin: Materials (suroviny, zdroje, energie, polotovary) Machines (stroje, zařízení), Methods (postupy), Measure-ments, Men,

(Manpower). Dnes se však používá většinou tzv. 7M skupin, k původním oblastem se přidává – Management a Environment.

Walter Andrew Shewart (1891 - 1967)

Studoval na University of Illinois v USA a doktorát z fyziky získal na University of California v Berkeley.

Pracoval ve Western Electric Company, kde navrhl jednoduchý kontrolní graf, který se stal základem dnešních procesů kontroly kvality. Poté dále rozvíjel koncepty statistické kontroly. V roce 1927 se seznámil s Williamem Edwardem Demingem, kterého zásadně ovlivnil - je původním autorem Demingova cyklu PDCA, který byl ovšem poněkud nespravedlivě nazván po jeho žákovi W. E. Demingovi.

Anežka Žaludová (1919 – 1999)

Z českých myslitelů je nejvýznamnější Dr. Anežka Žaludová, rodným jménem Agnes Waddellová, (22. 7. 1919 Kilwinning ve Skotsku - 13. 1. 1999 Londýn). Od roku 1998 oceňuje Česká společnost pro jakost každoročně čestnou cenou osoby z České republiky, které se mimořádným způsobem zasloužily o rozvoj péče o kvalitu v naší zemi. Toto vysoké ocenění bylo nazváno Cena Anežky Žaludové na počest světově uznávané mimořádné osobnosti, která byla čestnou předsedkyní ČSJ (Česká společnost pro jakost) a čestnou členkou Evropské organizace pro kvalitu.

Myslitelé (guru) kvality, jejich přínos

- Juran – trilogie kvality (naplánování záměru, dosažení vyšší úrovně, stabilizace)
- Deming – cyklus PDCA
- Shewhart – regulační diagramy
- Ishikawa – nástroje kvality (kroužky kvality, diagram příčin a následků)
- Taguchi - statistika

Všichni otcové kvality jsou zajedno – kvalita stojí a padá na lidech v organizaci, na jejich schopnostech, na vzdělání, angažovanosti, motivaci.

Kontrolní otázky:

Vyjmenujte průkopníky kvality z řad specialistů. V čem spočívá jejich přínos?

Řešení:

Vyjmenujte průkopníky kvality z řad podnikatelů. V čem spočívá jejich přínos?

- Juran – trilogie kvality (naplánování záměru, dosažení vyšší úrovně, stabilizace)
- Deming – cyklus PDCA
- Shewhart – regulační diagramy
- Ishikawa – nástroje kvality (kroužky kvality, diagram příčin a následků)
- Taguchi - statistika

Všichni otcové kvality jsou zajedno – kvalita stojí a padá na lidech v organizaci, na jejich schopnostech, na vzdělání, angažovanosti, motivaci.

Odkazy:

1. NENADÁL J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.
2. <http://www.perspektivyjakosti.cz/udalosti/odesel-dr-joseph-m-juran-otec-kvality.html>
3. <http://www.skymark.com/resources/leaders/ishikawa.asp>