



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: 6**

Název: Péče o kvalitu

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: TotalQuality Management, Integrovaný management, Komplexní podniková integrace

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák se orientuje ve vývoji systémů managementu kvality

## ***Metodický list/anotace***

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 15.9. 2012

# Vývoj managementu kvality

*Motto: Proč většina podnikových systémů nefunguje, je absence potřebných znalostí, pravdivosti, otevřenosti, odpovědnosti, podnikatelské etiky a morálky. (J. Welch)*

Základní model, který lze nazvat modelem řemeslné výroby, spontánně vznikl už ve starověku, se prakticky beze změn udržel až do začátku 19. Století. U drobných řemeslníků se s jeho novější variantou setkáváme dodnes. Výhodou je okamžitá zpětná vazba od zákazníka, nevýhodou nižší produktivita práce. S rozvojem výroby a vznikem manufaktur začala postupně přecházet odpovědnost za kvalitu z dělníka na mistra. Se snahou o zvýšení produktivity práce byla zavedena pásová výroba a z nejzkušenějších dělníků byly vytvořeny zcela nové funkce – techničtí kontroloři, kteří zodpovídali za kvalitu na svěřeném úseku. Poprvé k tomu došlo ve Fordových závodech. Nevýhodou tohoto modelu byla skutečnost, že v myšlení zaměstnanců zejména ve výrobě převládal názor, že kvalita je věcí technické kontroly a ostatní se o ni nemusí starat.

S rozvojem hromadné výroby bylo zřejmé, že 100% kontrola s větším počtem kusů ztrácí na účinnosti a ve třicátých letech 20. století američané Romig a Shewhart začali uplatňovat metody statistické kontroly. Po 2. světové válce se zejména v Japonsku začaly výrazně uplatňovat metody statistické regulace a statistické přejímky a metody statistického řízení procesů začali aplikovat i do předvýrobních etap. Vznikl tak systém managementu kvality zcela nového typu, který je označován CWQC (CompanyWideQualityControl). Jeho soustavným zlepšováním došlo k vytvoření komplexního managementu kvality (TQM).

V Evropě byly nejlépe propracované standardy kvality u automobilového průmyslu, které se staly inspirací ke vzniku obecného standardu pro management kvality. Byl tak vytvořen soubor norem ISO řady 9000. Ve snaze o neustále zlepšování i v jiných oblastech začaly vznikat nové normy, zabývající se životním prostředím, bezpečnosti, společenskou odpovědnost, bezpečnost informací atd. V dalším vývoji dochází ke slučování těchto systémů.

Stručně lze vývoj managementu kvality vyznačit na časové ose v etapách takto:

## **1. etapa do konce 19. století**

Manufakturní výroba – dělník je projektantem, výrobcem i osobou zodpovědnou za kvalitu.

## **2. etapa r. 1900 - 1920**

Odpovědnost za kvalitu přechází z dělníka na mistra, který provádí kontrolu.

## **3. etapa r. 1920 - 1940**

Firmy vytváří vlastní orgány technické kontroly.

## **4. etapa r. 1940 – 1960**

Využívání metod matematické statistiky při kontrole, statistická regulace výrobních procesů.

## **5. etapa r. 1960**

V Japonsku se statistické řízení procesů rozšiřuje do dalších procesů organizace. Vzniká tak skutečný systém managementu kvality označený jako CompanyWideQualityControl (CWQC).

## **6. etapa r. 1970 Podnikové a odvětvové standardy**

Na počátku 70. let roste u organizací potřeba zvyšovat péči o kvalitu. Vznikají první podnikové a odvětvové standardy definující požadavky na systém managementu kvality. Vznik standardů automobilového průmyslu.

## **7. etapa r. 1975 TQM**

Objevuje se pojem TotalQuality Management (komplexní řízení kvality), které získává uplatnění i v nevýrobních odvětvích. Uplatňují se principy managementu kvality definované W. E. Demingem.

## **8. etapa r. 1987 (Evropa)**

Vznik norem řady ISO 9000.

## **9. etapa r. 1996 ISO 14 000**

V tomto roce jsou schváleny a uveřejněny normyřady ISO 14 000, které definují požadavky na management životního prostředí.

## **10. etapa r. 2000 Integrovaný management**

GlobalQuality Management. V rámci konkurenčního boje si mnohé organizace rozšiřují svůj systém i na jiné oblasti jako např. na bezpečnost OHSAS 18 001, životní prostředí ISO 14 001, Společenská odpovědnost organizací CSR aj.

## **11. etapa Současný vrcholný trend je Komplexní podniková integrace**

- Předmětem tradičního řízení kvality je dokonalý produkt/služba.
- Předmětem komplexního řízení kvality (ISO, TQM, IMS, model EFQM) je vedle dokonalé produkce i respektování požadavků environmentu, bezpečnosti, společenské odpovědnosti a také plně uspokojený zákazník.

- Předpokladem komplexní podnikové integrace vedoucí k excelenci a konkurenceschopnosti jsou inovace a znalosti lidí.

**Kontrolní otázky:**

Jakými hlavními etapami prošla a prochází péče o kvalitu?

**Řešení:**

Jakými hlavními etapami prošla péče o kvalitu?

- model řemeslné výroby
- etapa technických kontrol
- zavádění metod matematické statistiky
- zavádění moderních systémů managementu kvality (TQM, ISO)
- vznik dalších systémů managementu a jejich slučování s QMS
- komplexní podniková integrace



## Odkazy:

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