

KVALITA





Otázky

Ako by si definoval kvalitu?

Aké poznáš pohľady na kvalitu a ich znaky?

Čo je funkčná a technická dimenzia kvality?

Ako sa meria kvalita - sledujú sa 2 úrovne, ktoré?

Definovanie kvality

Kvalita vyjadruje súhrn užitočných vlastností a znakov služby (tovaru), ktoré jej dávajú schopnosť uspokojovať potreby a očakávania zákazníka.

- Cena vždy neodzrkadľuje kvalitu
- Je to zhoda s požiadavkami klienta
- Čo je kvalitné pre jedného nemusí byť pre iného



Znaky kvality

Očakávania zákazníka

Znaky z hľadiska dopytu

- Spoľahlivosť
- Serióznosť
- Dojem
- Orientácia na zákazníka
- zodpovednosť

Užitočné vlastnosti služby

Znaky z hľadiska ponuky

- Pracovníci
- Technická vybavenosť
- Pracovné postupy pri poskytovaní služby
- Marketing
- Poskytovanie informácií zákazníkom

Dimenzie kvality

Technická (to čo dostane)

- Produkt, ktorý zákazník dostane
- Dá sa hodnotiť na základe objektívnych kritérií
- Vybavenosť zariadenia, know-how

Funkčná (ako to dostane)

- Spôsob, akým sa produkt (služba) dostane k zákazníkovi
- Hodnotí sa na základe subjektívnych vnímaní
- Rozhodujúce je správanie k zákazníkovi, vnútorné vzťahy, kontakty so zákazníkom

Merateľnosť kvality

Na meranie kvality je potrebný systém ukazovateľov, na základe ktorých je možné kontrolovať a zlepšovať kvalitu. Odporúča sa sledovať:

1. Úroveň spokojnosti návštevníkov

Cez dotazníky, otázky na rôzne služby
Problematika spokojnosti v CR



2. Úroveň výkonnosti organizácie CR

Je založená na porovnávaní toho ako sa darí
podniku dosahovať ciele.

Skúma sa: počet návštevníkov
Výšku tržieb



Koncepcie systémov kvality

Každý odbor má svoj systém riadenia kvality, Aj v CR je to tak,

Uplatňujú sa 3 koncepcie kvality:

1. štandardy



2. Normy ISO



3. TQM



Štandardy kvality

- Predstava ako má určitá vec, služba vyzerat', čo má obsahovať
- Prípadne požiadavka na produkt, či službu

Poznáme štandardy: <https://www.epi.sk/zz/2008-277#p5>

- Medzinárodné
- Národné
- Regionálne
- Miestne
- Podnikové - podrobne rozpracované, hovoria nielen ako má produkt vyzerat', ale aj ako majú prebiehať procesy v podniku. Toto platí hlavne pre medzinárodné spoločnosti.

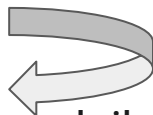
ISO normy

- Sú jednotné medzinárodné normy, ktoré majú rovnaké znenie a rovnakú platnosť vo všetkých krajinách, ktoré sa ich rozhodli akceptovať.
- ISO (International Organization for Standardization), medzinárodná organizácia pre normalizáciu, používa sa bežne skratka ISO, je svetová federácia národných normalizačných organizácií so sídlom v Ženeve
- ISO vydáva medzinárodné normy pod rovnakým označením **ISO**
- Napr.: ISO 9001 Systém manažmentu kvality - Systém manažérstva kvality
ISO/TS 10004: 2010 - Systém manažérstva kvality - Spokojnosť zákazníkov - Sprievodca monitorovaním a meraním

ISO normy

Ak sa organizácia (podnik), rozhodne zaviesť ISO normu, požiada certifikačný orgán.

Certifikačný orgán vydáva certifikát



Certifikát oznamuje zákazníkovi, že podnik zaviedol a udržiava potrebné interné procesy na splnenie ich požiadaviek.

Medzinárodne uznávaná norma ISO 9001:2015 je všeobecnou normou. Nevzťahuje sa výlučne na vybrané produkty, ale na všetky odvetvia priemyslu a **služieb**.

Normu vypracovala Medzinárodná organizácia pre štandardizáciu (ISO) a jej účelom je stanoviť medzinárodné požiadavky na systém manažérstva kvality.

ITQ - CZ s.r.o.

Certifikačný orgán (CO) č. 3067 akreditovaný ČIA v zmysle
ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016



CERTIFIKÁT

QS 685

Systémy manažérstva kvality

SLOVENSKÁ CHRÁNENÁ DIELŇA s.r.o.

Kukorelliho 7179/12, 921 01 Piešťany
Prevádzka: Sládkovičova 10C, 921 01 Piešťany
Slovenská republika

na základe certifikačného auditu č. 1180/2018 vyhovuje požiadavkám normy
pre systémy manažérstva kvality podľa:

STN EN ISO 9001 : 2016

Tento certifikát platí pre nasledovnú oblasť pôsobnosti:

**Montáž a demontáž komponentov a príslušenstva pre automobilový priemysel
podľa dokumentácie zákazníka a ostatná výroba.**


Ing. Eva Jaseňová
Vedúca certifikačného orgánu



Certifikát je platný:
od: 19. 12. 2018
do: 19. 12. 2021

Nesplnenie požiadaviek stanovených v Dohode o certifikácii narušuje PAC 10206:2018 možno spôsobit odňatie, resp. zmenenie certifikátu
Certifikát je platný pre certifikáciu manažérstva kvality, ITQ - CZ s.r.o., O. Tlač 1025, 735-01 Praha 6, Česká republika, E-mail: itq@itq-slovak.sk

Výhody ISO normy

- Konkurenčná výhoda - zákazník vie, že podnik sa snaží o vysokú kvalitu
- Dá sa zaviesť pre všetky podniky CR
- Získanie medzinárodne uznávanej značky

Nevýhoda

Pomerne vysoké náklady na získanie certifikátu

<https://www.youtube.com/watch?v=d9FpZN2fjUQ>

Postup - cyklus PDCA



1. Plánuj - urč ciele a procesy
2. Urob - zaved' procesy (činnosti)
3. Overuj - meraj procesy a produkt
4. Konaj - realizuj činnosti na trvale zlepšenie kvality

TQM - total quality management

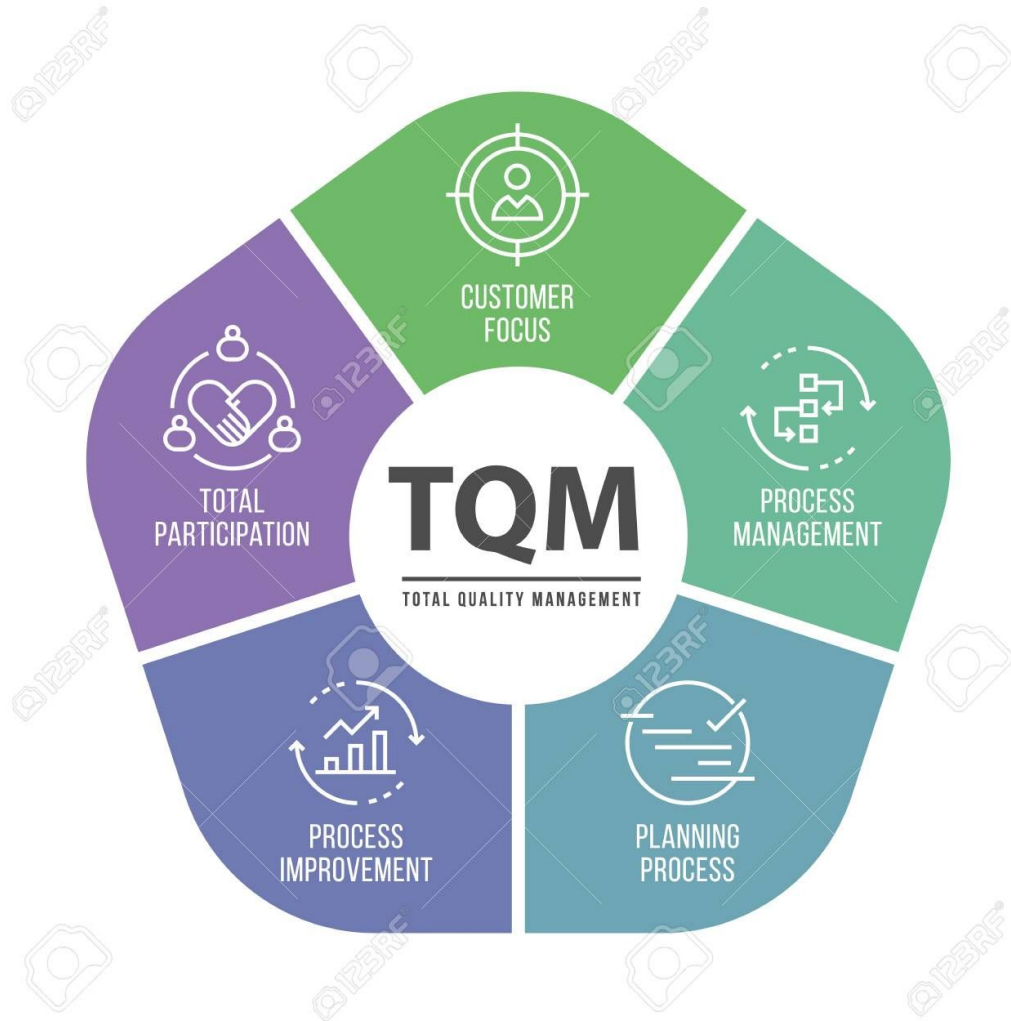
Totálne riadenie kvality:

- je prístup manažmentu zameraný na kvalitu tak, aby všetci zamestnanci mali záujem o dlhodobý úspech
- Kladie dôraz na ľudský faktor (zamestnancov) a na firemnú kultúru
- Je to spôsob premýšľania o cieľoch, postupoch a ľudoch, aby sa výsledky zlepšili



Hlavné znaky TQM

- Dôsledná orientácia na prania, názory a požiadavky zákazníka
- Zapojenie všetkých pracovníkov
- Stála snaha o optimálne, účelné a hospodárne vykonávanie všetkých činností, tak aby sa nerobili chyby



ISO dokazuje - TQM posúva dopredu