

Nové prístupy v systéme manažérstva kvality

Marta KARKALÍKOVÁ*

Úvod

Záujmom každého podnikateľského subjektu je presadiť sa na trhu prostredníctvom výrobku či poskytovanej služby. Podnik bude prosperovať iba vtedy, keď si udrží konkurenčnú pozíciu v určitom trhovom segmente, čo môže dosiahnuť len v situácii, ak si získa zákazníka.

Zákazník požaduje produkt, ktorý vyhovuje jeho potrebám a spĺňa jeho očakávania. Výrobca, poskytovateľ služby ponúka produkt, ktorého cieľom je uspokojiť požiadavky zákazníka, čo je rozhodujúcou podmienkou jeho konkurencieschopnosti. Okrem zohľadnenia požiadaviek zákazníka, čo nie je jednoduché, pretože jeho nároky sa menia, je potrebné brať zreteľ aj na kvalitu produktu, ktorú ovplyvňujú viaceré faktory a výrobca alebo poskytovateľ služby musí brať do úvahy i túto skutočnosť.

Kvalita je súbor vlastností výrobku alebo služby, ktoré spĺňajú požadované alebo predpokladané potreby zákazníka. Podľa normy ISO 9000:2000 [1] kvalita je miera, s akou súbor vlastných charakteristík produktu spĺňa požiadavky. *Kvalita produktu* je kategória dynamická, ktorá sa neustále vyvíja, pričom tento vývoj vyplýva zo sústavného zvyšovania požiadaviek na uspokojovanie potrieb zákazníka.

Výrobné organizácie, podniky so službami, ale aj jednotlivci sa musia vyrovnáť s problematikou trhového hospodárstva a dosiahnuť stav porovnateľný so svetovou ekonomikou. Schopnosť presadiť sa kvalitnými výrobkami a službami na svetových trhoch je podmienkou ekonomického prežitia. Kvalita sa stala vo veľkých, ale aj v malých a stredných podnikoch základom konkurenčnej schopnosti organizácie. Skúsenosti z posledných rokov ukazujú, že tie podniky, ktoré sa orientovali na zabezpečenie vysokej kvality svojich produktov, dosiahli priaznivé výsledky. Ukázalo sa, že investície do zlepšovania kvality sú rentabilnejšie než rozšírenie výroby. Kvalita sa stala predmetom intenzívneho záujmu v manažérstve kvality, ale aj základom zásadne odlišného postoja podnikov k problematike kvality.

Vláda Slovenskej republiky v snahe o vstup do Európskej únie, zabezpečovania intenzívneho hospodárskeho rastu v SR presadzuje plnenie programu komplexnej kvality zameraného na trvalé zlepšovanie manažérstva kvality v SR:

* RNDr. Marta KARKALÍKOVÁ, CSc., Ekonomická univerzita v Bratislave, Obchodná fakulta, Katedra tovaroznalectva a kvality tovaru, Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava 5

- v oblasti výroby a služieb,
- v malých a stredných podnikoch,
- v školstve, vo vede a v kultúre,
- vo verejnom sektore.

Európska únia vyhlásila politiku podpory európskej kvality v rezolúcii Rady ministrov v roku 1994. V členských štátoch EÚ sú tieto programy vyhlásené ako *Národné programy podpory kvality*. Európska politika kvality je výzvou aj pre naše podnikateľské subjekty a štátne orgány pri koncipovaní inštitucionálneho zabezpečenia plnenia požiadaviek, ako aj z hľadiska plnenia požiadaviek SR na vstup do EÚ. Politika podpory kvality v SR vyústila do *Národného programu kvality do roku 2003* [2, s. 137]. Existencia programu si vyžiadala vysvetliť podnikateľským subjektom a štátnym orgánom, že zhoda s požiadavkami EÚ a využívanie nástrojov, ako je zvýšenie kvalitných slovenských produktov dodávaných na vnútorný trh, certifikovanie systémov manažérstva kvality podľa noriem radu ISO 9000, je nielen nevyhnutnou podmienkou v regulovanej oblasti produktov a produkcie, ale aj marketingovou výhodou pri ich uvádzaní na trh.

Realizácia Národného programu kvality musí obsahovať také dôveryhodné nástroje, o ktorých možno predpokladať, že sa s nimi všetky organizácie, verejná a štátna správa i občania stotožnia a podporia jeho cieľ zvyšovať povedomie kvality vzdelávaním, organizovaním konferencií, seminárov, účasťou na podujatiach *Európskeho týždňa kvality*, *Svetového dňa kvality* a vytvárať aj legislatívu na dosiahnutie zhody s požiadavkami uplatňovanými v EÚ.

1. Systém manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality v organizácii predstavuje organizačné usporiadanie podniku, vymedzenie zodpovednosti, informačných tokov a spolupráce pri uplatnení metód a nástrojov, ktoré vedú k zabezpečeniu požiadaviek kvality a ich zdokonaľovania.

Ak má byť systém manažérstva kvality účinný, musí akceptovať dve navzájom súvisiace hľadiská: jednak *hľadisko výrobcu alebo poskytovateľa služby*, jednak *hľadisko zákazníka*.

Systém manažérstva kvality je návodom na správanie výrobcu alebo poskytovateľa služby, teda systém kvality je súčasťou systému riadenia podniku, či už produkuje výrobok alebo službu. Je určený:

- podnikovými cieľmi,
- jeho produktmi,
- špecifickými pracovnými postupmi,
- ľudským potenciálom.

Pri budovaní systému manažérstva kvality podniku, t. j. organizačnej štruktúry je nevyhnutné, aby každá činnosť v rámci organizácie bola čo najpresnejšie špecifikovaná z hľadiska splnenia požiadaviek zákazníka.

Ide o organizačné opatrenia vo všetkých oblastiach pôsobnosti podniku, ktoré zabezpečujú priebežné hodnotenie a tým pomáhajú zvýšiť kvalitu.

Rad noriem ISO 9000 odráža jeden z možných systémov kvality v podniku. Systém kvality chápu tieto normy ako návod uspokojovania požiadaviek spotrebiteľa v základných vlastnostiach produktu [3], ku ktorým patria:

- stabilita kvality daného produktu,
- prijateľná a prít'azlivá cena pre zákazníka,
- bezchybnosť a bezpečnosť produktu,
- stúpajúca komplexnosť produktu a jeho použitie.

Úspešné vedenie a prevádzkovanie organizácie vyžaduje, aby sa riadila systematickým a transparentným spôsobom. A keďže riadenie organizácie zahŕňa okrem istých manažérskych disciplín aj manažerstvo kvality, ktorého cieľom je splnenie zámerov kvality, stanovilo sa osem zásad systému manažérstva kvality [1]. Hlavné zásady sú:

1. *Zameranie na zákazníka* – organizácia závisí od svojich zákazníkov, a preto jej povinnosťou je pochopiť súčasné a budúce potreby zákazníka, plniť jeho požiadavky a snažiť sa predstihnúť i jeho očakávania. Spokojnosť zákazníka závisí od konečného počtu negatívnych a pozitívnych faktorov, ktoré na neho vplývajú.

2. *Vedenie* – vedenie stanoví jednotnosť cieľa, zamerania a vnútorného prostredia organizácie, definuje ciele organizácie, na ktorých sa podieľajú všetci pracovníci.

3. *Zapojenie pracovníkov* – pracovníci sú základom organizácie na všetkých jej úrovniach a ich zapojenie do vykonávania procesov umožňuje využiť ich schopnosti na prospech organizácie.

4. *Procesný prístup* – všetky činnosti v organizácii majú byť organizované, riadené a vedené ako procesy.

5. *Systémový manažérsky prístup* – identifikácia, pochopenie a riadenie vzájomne previazaných procesov ako systém prispieva k efektívnosti a účinnosti organizácie pri dosahovaní jej cieľov.

6. *Trvalé zlepšovanie* – trvalým cieľom organizácie je nepretržité zlepšovanie.

7. *Rozhodovanie na základe faktorov* – účinné rozhodnutia sa zakladajú na logickej alebo intuitívnej analýze údajov a informácií.

8. *Vzájomné prospešné vzťahy s dodávateľmi* – schopnosť organizácie a jej dodávateľov vytvárať hodnoty sa zvyrazňuje vytvorením vzájomne výhodných vzťahov.

Uplatňovanie manažérstva kvality znamená vyvíjať, navrhovať, vyrábať a udržiavať produkt, ktorý je maximálne hospodárny, užitočný a vždy uspokojuje zákazníka. Aby sa tento cieľ dosiahol, musí sa každý pracovník organizácie zúčastňovať na manažérstve kvality a rozvíjať ho. Platí to pre vrcholové vedenie, jednotlivé útvary podniku i pre všetkých zamestnancov.

2. Charakteristika noriem ISO 9000

Návodom na vytvorenie systému manažérstva kvality sú medzinárodné normy radu ISO 9000, ktoré vypracovala Medzinárodná organizácia pre normalizáciu (*International Organization for Standardization*). Je to celosvetová federácia národných normalizačných organizácií (členov ISO). Táto organizácia koordinuje systém normalizácie a publikuje konečné verzie noriem. Je nevládnou organizáciou a nemá právo nikomu vnútiť implementáciu noriem, ktoré vytvára. Určitú časť noriem ISO (najmä tých, ktoré sa týkajú zdravia, bezpečnosti a životného prostredia) však prijali niektoré krajiny ako časť legislatívy, ktorá upravuje technickú základňu pre rozvoj daných oblastí spoločnosti. Aj keď sú normy ISO nezáväznú, predsa sa môžu stať základnou požiadavkou trhu, čo sa stalo napríklad v prípade noriem radu ISO 9000 pre manažérstvo systémov kvality.

Cieľom organizácií je podporovať vývoj normalizácie a tomu zodpovedajúcich aktivít vo svete, so zameraním na uľahčenie a odstránenie prekážok v medzinárodnom obchode. V roku 1979 bola v rámci ISO vytvorená pracovná skupina *ISO/TC – Quality Management and Quality Assurance*. Cieľom tejto skupiny bolo vypracovať jednotný, odvetvovo a produktovo nezávislý normovaný rad s požiadavkami a odporúčaniami pre systém manažérstva kvality.

Medzinárodná organizácia pre normalizáciu vydala v roku 1987 prostredníctvom technického výboru TC 176 prvú verziu noriem pre systém manažérstva kvality, a to normy radu ISO 9000, ktorých revízia sa uskutočnila v roku 1994 a ktoré vychádzali z britskej normy BS 5750 z roku 1979. Zámer odstrániť prekážky v medzinárodnom obchode viedol k rozhodnutiu zaviesť tieto normy. Mali slúžiť ako podklad na budovanie interných systémov zabezpečenia kvality v podnikoch. Účelom ich vydania bolo vytvoriť istý prístup k zavádzaniu systémov manažérstva kvality, ktorý by umožnil porovnateľnú certifikáciu systémov kvality a ktorý by zlepšil dodávateľsko-odberateľské vzťahy. V roku 2000 došlo k ďalšej revízii noriem ISO 9000 a do platnosti vstúpilo nové vydanie súboru noriem ISO 9000:2000.

Normy radu ISO 9000 obsahujú návod a odporúčania ako implementovať manažérstvo kvality do praxe. Zaoberajú sa tým, ako by mala organizácia riadiť procesy, ktoré ovplyvňujú kvalitu výrobku alebo služby, aby boli splnené očakávania zákazníkov. Normy majú všeobecný charakter a každá organizácia si ich

môže prispôbiť podľa svojich potrieb, bez ohľadu na činnosť organizácie, jej veľkosť alebo charakter (súkromný alebo verejný sektor).

Medzinárodné normy takto prispievajú k zvýšeniu kvality života a k zvyšovaniu spoľahlivosti a efektívnosti tovarov a služieb [4]. Sú založené na požiadavkách, ktoré sú výsledkom vedy, techniky a praxe so zameraním na dosiahnutie spoločného prospechu.

Význam používania noriem pre systém manažérstva kvality spočíva v nasledujúcom:

- poskytujú celý rad praktických a v iných krajinách odskúšaných poznatkov ako podporovať kvalitu;
- obsahujú návod, ako zabezpečovať a riadiť kvalitu výrobkov, služieb, softvéru, informácií a kvalitu života;
- popisujú, čo urobiť a akým spôsobom, aby sa získala a udržala dôvera zákazníka a aké nástroje a prostriedky pri tom používať;
- radia, ako sa dostať do rozporu s právnymi predpismi a morálne etickými zásadami;
- uľahčujú komunikáciu zákazník – dodávateľ, pretože hľadajú spoločné pravidlá;
- požadujú od organizácií koncepčnú prácu, poriadok, zavedenie pravidiel zodpovednosti a kvality práce;
- všetci zamestnanci sa pri dodržiavaní noriem naučia robiť menej chýb, čo šetrí peniaze;
- naučia zamestnancov neplytvat' peniazmi, materiálom, energiou a ľudskými zdrojmi;
- motivujú zamestnancov k náprave chýb, zlepšeniu a hlavne k prevencii vo všetkých činnostiach organizácie;
- splnenie požiadaviek, ktoré definujú normy, vedie organizáciu k nepretržitému zlepšovaniu a riadeniu všetkých procesov.

3. Zmeny systému manažérstva kvality

Súbor noriem ISO 9000 sa v praxi ukázal ako efektívny prostriedok na zlepšenie práce organizácií prostredníctvom implementácie systému manažérstva kvality. Zaznamenal veľký rozmach na celom svete, bol prevzatý národnými normalizačnými orgánmi a bol uznaný podnikateľskou sférou na celom svete. Globálny význam týchto noriem viedol k ich ďalšiemu zdokonaľovaniu podľa požiadaviek modernizujúcej sa svetovej výroby a obchodu.

Hlavným dôvodom revízie súboru noriem ISO 9000 bolo umožniť používateľom zhodnotiť svoje činnosti a neustále zlepšovať výkonnosť so zameraním sa hlavné procesy v organizácii. Vykonal sa rozsiahly celosvetový prieskum s cieľom

zistiť potreby všetkých užívateľov noriem na systémy manažérstva kvality. Výsledky prieskumu, ako aj predchádzajúce skúsenosti s normami radu ISO 9000 sa zohľadnili pri ich revízii, čím sa dosiahlo lepšie zosúladenie systému manažérstva kvality s potrebami organizácie, čo v konečnom dôsledku viedlo k zlepšeniu jej podnikateľských aktivít.

Ďalším dôvodom na zásadnú revíziu modelu systému manažérstva kvality bola potreba sledovania spokojnosti zákazníka, používanie jednoduchšej a výstižnejšej dokumentácie systému, zabezpečovanie súladu medzi požiadavkami systému manažérstva kvality a návodom na aplikáciu jeho modelu, ako aj podporovanie používania zásad manažérstva kvality. K revízii noriem prispeli aj meniace sa požiadavky trhu na medzinárodnej, regionálnej a národnej úrovni, ako aj rozvoj priemyslu, hospodárstva a informatiky.

Za revíziu noriem ISO 9000:2000 je zodpovedná technická komisia ISO/TC 176. Revízia sa vykonáva na základe dohôd odborníkov z rôznych odvetví, ktorí boli menovaní členskými štátmi ISO a ktorí reprezentujú všetky zainteresované strany. V novembri 1999 Medzinárodná normalizačná organizácia ISO publikovala revidovanú verziu noriem ISO 9000:2000. Verzia *Draft International Standard* (DIS) ISO 9000 bola počas piatich mesiacov k dispozícii na diskusiu v Národných normalizačných inštitútoch. Pretože viac ako 75 % hlasujúcich členov sa vyjadrilo kladne, boli normy ISO 9000:2000 prijaté a v decembri 2000 ich *Európska komisia pre normalizáciu* (CEN) schválila ako európske normy bez akýchkoľvek zmien.

Táto komisia spolu s ďalšími expertmi, ktorí sa zaoberajú prácou zameranou na normy ISO, dospela k názoru, že revízia noriem prinesie:

- značné zníženie množstva požadovanej dokumentácie,
- jednoduché použitie, pochopenie a prispôsobenie sa požiadavkám používateľov,
- prepojenie systému manažérstva kvality s procesmi prebiehajúcimi v podniku,
- väčšiu orientáciu na neustále zlepšovanie činnosti a spokojnosti zákazníka,
- aplikovateľnosť na všetky kategórie produktov, použiteľnosť pre malé aj veľké organizácie,
- úvahy o potrebách a prínosoch pre všetky zainteresované strany,
- kompatibilitu s inými manažérstvami kvality, napríklad v oblasti životného prostredia.

Revízia noriem zahŕňa tieto zmeny [5]:

1. Zlúčenie ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994 do jednej prepracovanej normy ISO 9001:2000 *Systémy manažérstva kvality. Požiadavky*.
2. Zlúčenie ISO 8402 a časti ISO 9000-1 do novej normy ISO 9000:2000 *Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník*.

3. Revíziu ISO 9004-1 a vydanie novej normy ISO 9004:2000 *Systémy manažérstva kvality. Návod na zlepšovanie výkonnosti*.

Experti v oblasti zavádzania systémov manažérstva kvality budú presadzovať aj ďalšie súvisiace normy súboru ISO 9000. Niektoré z nich sa iba zrevidujú, niektoré sa doplnia a zostanú ďalej platnými normami, iné sa zrušia, alebo vyjdú vo forme technických správ.

4. Postup v prechodnom období

V septembri 1999 na porade vo Viedni zástupcovia IAF, ISO/TC 176 a ISP/CASCO vydali komuniké k prechodnému obdobiu s cieľom zabezpečiť hladký a plynulý prechod k použitiu revidovaných noriem. Treba pri tom dodržiavať:

1. Certifikáty podľa novej normy ISO 9001:2000 sa nesmú vydávať, kým sa táto norma nevydá ako medzinárodná norma (v SR je platná a vydaná ako STN EN od apríla 2001).

2. Certifikáty vydané podľa ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994 sú platné maximálne 3 roky od dátumu vydania ISO 9001:2000. Počas tohto obdobia sa posudzovanie môže naďalej vykonávať podľa doteraz platných noriem.

4. Norma ISO 9001:2000 bude vyžadovať, aby audítori a pracovníci príslušných certifikačných orgánov preukázali novú kompetenciu, spočívajúcu v poznaní:

- ôsmich zásad manažérstva kvality, z ktorých vychádzajú revidované normy,
- požiadaviek návrhu normy ISO 9001:2000,
- pojmov a terminológie normy ISO 9000:2000.

Certifikačné orgány budú musieť venovať osobitnú pozornosť definícii predmetu certifikácie podľa ISO 9001:2000 a povoleným výnimkám.

Národný normalizačný orgán na Slovensku *SÚTN – Slovenský ústav technickej normalizácie* musí pri implementácii noriem ISO 9000:2000 zohrať úlohu Ústredného informačného strediska. Má poskytovať informácie o prechodnom období, o stave a pripomienkach k normám, o zrušení existujúcich noriem ISO 9000:1994, o povolených výnimkách a pod.

Aby sa zjednodušil plynulý prechod z ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 na revíziu ISO 9000:2000, stanovili sa pre používateľa tieto dôležité oblasti [6]:

- pripravenosť vedenia organizácie na zmeny štruktúry nových noriem a na zodpovednosť vrcholového vedenia,
- interný výcvik audítorov zameraný na zmeny medzi starými a novými normami,
- program prípravy celého pracovného kolektívu organizácie na zapojenie do realizácie noriem v súlade s ich novým ponímaním,
- pochopenie riadenia procesu v celej organizácii.

Cieľom noriem ISO 9000:2000 je prispieť k zvýšeniu efektívnosti, celkovej výkonnosti a úspechu organizácie. Systém manažérstva kvality sa dnes rýchlo implementuje do organizácií a napomáha ich neustále zlepšovanie.

5. Implementácia noriem ISO 9000:2000 v Slovenskej republike

Novelizované normy ISO 9000:2000, ktoré SR prijala v apríli 2001, sa môžu v súčasnosti už aplikovať pri zavádzaní systémov manažérstva kvality a ich cieľom je pomôcť organizácii zvýšiť efektívnosť a ziskovosť, produkovať lepší výrobok alebo službu, uspokojiť zákazníka, zvýšiť jej podiel na trhu, skvalitniť komunikáciu a morálku v organizácii, znížiť náklady a závislosť od dodávateľov.

Implementácia noriem ISO 9000:2000 zavádza v organizácii celý rad zjednodušení a variantných prístupov, umožňuje malým a veľkým organizáciám hľadať flexibilné riešenia pri zavádzaní systémov manažérstva kvality [7, s. 5].

Základnou medzinárodnou normou, ktorá nahrádza a reviduje normu ISO 8402 *Manažérstvo kvality. Slovník* a normu ISO 9000-1 *Manažérstvo kvality I. časť. Návod na výber a použitie* je norma ISO 9000:2000 *Systém manažérstva kvality. Základy a slovník* [1], ktorá nielenže definuje celý rad základných termínov používaných v manažérstve kvality, ale graficky znázorňuje aj ich hierarchické usporiadanie, použité pri tvorbe slovníka. Túto medzinárodnú normu využívajú organizácie na pochopenie terminológie v oblasti manažérstva kvality.

Základnou modelovou normou je medzinárodná norma ISO 9001:2000 *Systémy manažérstva kvality. Požiadavky* [8]. Táto norma stanovuje požiadavky na systém manažérstva kvality, ktoré môže organizácia využiť, aby uspokojila zákazníka. Norma určuje podmienky na použiteľnosť predpisov s cieľom zvýšiť spokojnosť zákazníka efektívnym využívaním systému. Zabezpečuje aj trvalé zlepšovanie systému, ako aj jeho zhodu s požiadavkami zákazníka a s príslušnou legislatívou. Môžu ju využiť interné i externé organizácie vrátane certifikačných orgánov.

Norma ISO 9001:2000 stanovuje požiadavky na systém manažérstva kvality tam, kde organizácia chce na jednej strane deklarovať svoju schopnosť trvalo poskytovať produkt, ktorý spĺňa požiadavky zákazníka a použiteľných predpisov, a na strane druhej sa snaží zvýšiť spokojnosť zákazníka prostredníctvom efektívneho využívania systému vrátane procesov neprestajného zlepšovania a zabezpečovania zhody s požiadavkami zákazníka.

Požiadavky stanovené v tejto norme sú všeobecné a dajú sa aplikovať na všetky organizácie bez ohľadu na ich druh, veľkosť a dodávané produkty.

Zdôrazňuje sa, že požiadavky na systém manažérstva kvality stanovené v tejto medzinárodnej norme dopĺňajú technické požiadavky na výrobok. Táto skutočnosť je osobitne závažná pri aplikácii zákona č. 264/1999 Z. z o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody.

Na rozdiel od normy ISO 9001:1994, táto norma vychádza z procesného prístupu k manažérstvu kvality [9]. Ako proces sa tu chápe akákoľvek činnosť, do ktorej prichádzajú vstupy a menia sa na výstupy. Aby organizácie boli efektívne, musia identifikovať a riadiť množstvo súvisiacich procesov. Norma ISO 9001:2000 je spracovaná tak, aby bola v súlade s ostatnými medzinárodne akceptovanými normami systémov manažérstva, najmä s ISO 14000:1996, aby kompatibilita týchto dvoch noriem bola užitočná pre používateľskú verejnosť.

Na normu ISO 9001:2000 nadväzuje norma ISO 9004:2000 *Systémy manažérstva kvality. Návod na zlepšovanie výkonnosti* [10]. Tieto dve medzinárodné normy sú koncipované tak, že je možné ich vzájomné alebo samostatné použitie.

Organizácie sa certifikujú podľa novej normy ISO 9001:2000, ktorá sa zameriava na lepšie uspokojenie potrieb zákazníka a vyššiu kvalitu produktu dosahovanú prostredníctvom trvalého zlepšovania výkonnosti zainteresovanej organizácie.

Norma ISO 9004:2000 nie je návodom na zavádzanie systému manažérstva kvality a nie je určená na certifikačné a zmluvné účely. Obsahuje návod na zlepšovanie výkonnosti a opisuje, aké procesy majú systémy manažérstva kvality zahŕňať. Výber týchto procesov a ich rozsah závisia od veľkosti organizácie, jej štruktúry, trhu a dostupných zdrojov.

Možno konštatovať, že vydávaním novelizovaných noriem ISO 9000:2000 sa vytvorili základy ich implementácie v hospodárskej praxi v SR.

6. Overovanie funkčnosti systému manažérstva kvality

Celosvetovo sa prijíma skutočnosť, že dosahovanie vysokej úrovne manažérstva kvality nie je možné bez overeného a funkčného systému manažérstva kvality budovaného a zabezpečovaného v súlade s požiadavkami noriem radu ISO 9000.

Systém kvality vybudovaný na týchto princípoch bol najmä v krajinách Európskej únie povýšený na základ existencie a prosperity výrobcu a stal sa kritickým faktorom pri dosahovaní konkurencieschopnosti na globálnom trhu.

Medzinárodná organizácia pre normalizáciu ako samostatná organizácia nie je oprávnená vydávať certifikáty ISO 9000 a ISO 14000. Túto úlohu majú v kompetencii certifikačné orgány v jednotlivých krajinách.

Počet krajín, v ktorých sa používajú normy radu ISO 9000, vzrástol. Do konca decembra 2000 bolo udelených 408 631 certifikátov na základe noriem ISO 9000 v 158 krajinách sveta [5]. Toto číslo predstavuje nárast zavedených systémov manažérstva kvality o 64 988 certifikátov od decembra 1999, keď bolo udelelených 343 643 certifikátov v 150 krajinách sveta.

Údaje o počte vydaných certifikátov uvádzame v tabuľke 1 a na grafe 1.

Tabuľka 1

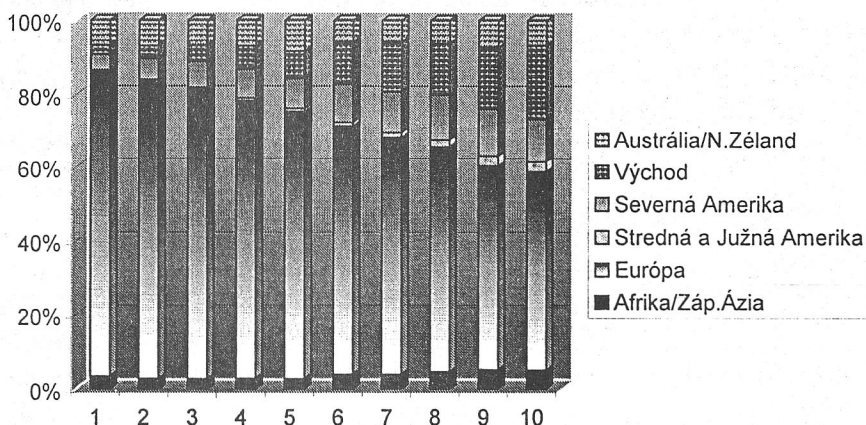
Podiel krajín na počte udelených certifikátov v jednotlivých cykloch (v %)

Regionálny podiel v %	Cyklus 1 31. 3. 1993	Cyklus 2 31. 9. 1993	Cyklus 3 30. 6. 1994	Cyklus 4 31. 3. 1995	Cyklus 5 31. 12. 1995	Cyklus 6 31. 12. 1996	Cyklus 7 31. 12. 1997	Cyklus 8 31. 12. 1998	Cyklus 9 31. 12. 1999	Cyklus 10 31. 12. 2000
Afrika/západná Ázia	3.42	2.73	2.64	2.75	2.65	3.79	3.88	4.47	5.04	4.94
Európa	83.02	21.12	78.73	75.61	72.72	67.58	64.34	61.16	55.36	53.87
Stredná a Južná Amerika	0.10	0.30	0.68	0.77	0.96	1.05	1.34	1.92	2.61	2.64
Severná Amerika	4.32	5.61	6.99	7.77	8.15	10.44	11.25	12.34	13.14	11.82
Ďaleká Východ	2.46	3.40	4.39	6.29	7.26	11.31	13.38	13.95	16.48	20.05
Austrália/Nový Zéland	6.69	6,84	6.58	6.81	8.27	5.83	5.80	6.16	7.36	6.28

Prameň: [5].

Graf 1

Grafické znázornenie podielu krajín na počte udelených certifikátov v jednotlivých cykloch (v %)



Prameň: [5].

Najvyšší ročný rast v počte udelených certifikátov ISO 9000 vykazuje Čína (1 058 certifikátov) a Taliansko (9 298 certifikátov). Na treťom mieste sa nachádza Japonsko so 6 700 certifikátmi, ďalej je to Kórea s 3 891 novými certifikátmi. Na šiestom mieste sa nachádza Česká republika – 2 355 certifikátov. V Slovenskej republike bolo v období 1995 – september 2001 udelených 968 certifikátov [11].

V niektorých krajinách sa certifikáty udeľovali po prvýkrát, napríklad v Albánsku, Nepále, Papui Novej Guinei, Uzbekistane, Ugande atď.

Za obdobie 1995–2000 bolo udelených spolu 1 632 587 certifikátov v 158 krajinách sveta. Podiel jednotlivých krajín na počte udelených certifikátov znázorňujú údaje v tabuľke 2 a na grafe 2.

Tabuľka 2

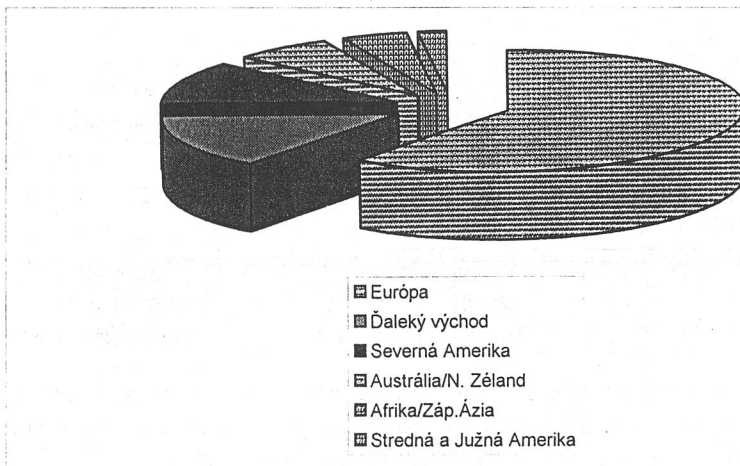
Počty udelených certifikátov v období 1995–2000

Krajina	Počet certifikátov	Podiel v %
Európa	994 794	60.93
Ďaleký Východ	239 991	14.70
Severná Amerika	186 899	11.45
Austrália/Nový Zéland	108 781	6.66
Afrika/západná Ázia	70 469	4.32
Stredná a Južná Amerika	31 653	1.94

Prameň: [5].

Graf 2

Grafické znázornenie počtu udelených certifikátov v období 1995–2000



Prameň: [5].

Ku koncu roka 2000 bolo odobratých spolu 15 886 certifikátov z rôznych dôvodov, ako napríklad: návratnosť investícií bola nedostatočná, neplynuli žiadne výhody z podnikania, organizácia pozastavila svoju činnosť, zmenila oblasť podnikania, na ktorú mala vydaný certifikát atď.

Aj keď možno konštatovať, že počet udelených certifikátov z roka na rok narastá, stále existujú organizácie v jednotlivých sektoroch, ktorým nemohli byť udelené certifikáty.

Záver

Zavádzanie systému manažérstva kvality podľa noriem radu ISO 9000 možno odporúčať všetkým veľkým a malých organizáciám. Tie sa nemusia obávať, že normy nezodpovedajú ich špecifickým potrebám a zvláštnostiam, lebo tie sú definované tak, že každá organizácia ich môže prispôbiť svojim osobitým požiadavkám.

Manažérstvo kvality je nevyhnutnou súčasťou riadenia podniku, jeho existencie a závisí od prístupov vrcholového vedenia, od efektívnej organizačnej štruktúry s jasne vymedzenými zodpovednosťami a právomocami a od mnohých ďalších manažérskych aspektov.

Uplatňovanie manažérstva kvality znamená vyvíjať, navrhovať, vyrábať produkty, ktoré sú maximálne hospodárne, užitočné a vždy uspokojujú spotrebiteľa. Aby sa tento cieľ dosiahol, musí sa každý pracovník podniku zúčastňovať na manažérstve kvality a rozvíjať ho. Platí to pre všetkých – od najvyššieho vedenia podniku cez jednotlivé útvary až po všetkých zamestnancov. Nové normy ISO 9000:2000 sa orientujú na vytvorenie takých podmienok, ktoré využívajú iniciatívu, tvorivé schopnosti, zručnosti a zodpovednosti všetkých pracovníkov organizácie.

Došlo v decembri 2001

Literatúra

- [1] STN ISO 9000 Systém manažérstva kvality. Základy a slovník. Bratislava, Slovenský ústav technickej normalizácie 2001.
- [2] Národný program kvality do roku 2003. Žilina, MASM, Ministerstvo hospodárstva SR 1998.
- [3] MIZLA, M. – KARKALÍKOVÁ, M.: ISO 9000 in Central Europe: Managerial „Fads“. In: Commodity Science and Sustainable Development. [Zborník 11th IGWT-Symposium.] Viedeň 1997, s. 249–252.
- [4] KARKALÍKOVÁ, M. – LACKOVÁ, A.: Normatívne zabezpečenie systému kvality. In: Trendy rozvoja teórie a praxe v obchodnom podnikaní v ére globalizácie. [Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie.] Mojmírovce, november 2001, s. 478–483.
- [5] www.iso.com
- [6] HNÁTEK, J.: Soubor norem ISO 9000:2000 – Skoková zmena v managementu organizáci. Svět jakosti, 2000, č. 1, s. 4–6.
- [7] NENADÁL, J.: Metódy a nástroje pro ISO 9000:2000. In.: Systémy řízení pro 21. století. Praha, TZUS 2000.
- [8] STN ISO 9001 Systém manažérstva kvality. Požiadavky. Bratislava, Slovenský ústav technickej normalizácie 2001.
- [9] BÍLY, M.: Aplikácia systému manažérstva kvality podľa ISO 9001:2000 a jeho dokumentácia. Kvalita, 2000, č. 4, s. 12–15.
- [10] STN ISO 9004 Systém manažérstva kvality. Návod na zvyšovanie výkonnosti. Bratislava, Slovenský ústav technickej normalizácie 2001.
- [11] Informačný systém kvality. Žilina, Slovenská spoločnosť pre kvalitu 2001.

NEW ATTITUDES IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Marta KARKALÍKOVÁ

Manufacturing organizations, service enterprises and sole proprietors as well, they all have to cope with the problems of market economy and achieve a status, which is comparable to the world economy. The ability to muddle through with products and services of good quality becomes the requirement for economical survival. The quality has become in big, small and middle entrepreneurs as well, the basis of competition ability of an organization. The experiences from last years show, that those companies, which had oriented on providing of high quality products have achieved positive results. It was shown, that investments into quality improvement are more profitable than the production enhancement. The quality has become a matter of intensive interest in the quality management, but also radically different attitude of companies to quality issue.

The Government of Slovak Republic because of its European Union entry interest and provision of intensive economical growth is asserting a consciousness of a complex quality program, which is aimed to permanent improvement of management in the Slovak Republic.

The implementation of quality management means to develop, to suggest, to produce and to sustain a product, which is maximally effective, useful and always satisfies the customers. To achieve this target, every worker or employee has to participate in the quality management and develop it too. It holds for the top management, single company departments and all the employees.

The list of ISO 9000 standards has proved as a very effective facility for labor improvement of organizations by the means of implementation of quality management system. It has noticed a big swing all around the world; it has been adopted by national normalization institutions and recognized by the world business field. Global significance of these standards has led to their next improvement due to the requirements of modernizing world production and business.

The standards of rank ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 are dedicated to manufactures sector, but next standards of this rank are orientated on services needs, producers, software, small and middle enterprises and they are actual in the three-year-period of transition.

New standards 9000:2000, which were admitted by the Slovak Republic in April 2001, can be now implicated by the quality management systems implementation and their target is to help an organization increase its affectivity and profitability, produce a better product or service, satisfy the customer, increase its market share, qualitatively improve the communication and morality in the organization, cut down the costs and dependence on suppliers.

Implementation of standards ISO 9000:2000 implements in the organization a big number of simplifications and variant attitudes, it enables the small and big organizations to seek flexible solution for quality management systems implementation.

Quality management built on these principles has been promoted, mainly in the EU countries, to the basis of existence and prosperity of a manufacturer and has become a critical factor in the competition ability achievement on the global market.