

KONCEPCIA PODNIKOVÝCH ŠTANDARDOV



Vznikla v americkej spoločnosti v sedemdesiatych rokoch na základe potreby vytvárať systém kvality, ktorým by sa riadili firmy aj dodávateľa.

Tieto požiadavky sú náročnejšie ako požiadavky definované normami ISO. Nie sú východiskom pre malé podniky a organizácie, ktoré poskytujú služby.

Požiadavky na tieto systémy boli zaznamenané do noriem, ktoré sú špecializované na konkrétne priemyselné odvetvia:

- API štandardy
- smernice AQAP - NATO
- QS 9000 - automobilový priemysel

KONCEPCIA ISO



Je založená na aplikácii požiadaviek definovaných v súbore noriem ISO

- ISO 9000:2000 - SMK - základy, zásady a slovník
- ISO 9001:2000 - Požiadavky na SMK
- ISO 9004:2000 - Zlepšovanie SMK
- Aktuálna norma: EN ISO 9001:2008, STN EN ISO 9001:2009

8 ZÁSAD SMK

- Systémový prístup
- Vedenie
- Procesný prístup
- Zameranie na zákazníka
- Zapojenie pracovníkov
- Vzájomne výhodne dodávateľsko odberateľské vzťahy
- Rozhodovanie na základe faktov
- **Trvalé zlepšovanie**

KONCEPCIA TQM



Pojem „Total Quality Management“ sa začal používať v Japonsku v sedemdesiatych rokoch.

Postupne sa táto koncepcia rozpracovala i v americkom prostredí.

TQM je v súčasnosti považovaná za filozofiu riadenia, ktorá formuluje zákazníkom riadený a učiaci sa podnik k tomu, aby sa dosiahlo plnej spokojnosti zákazníkov, vďaka **neustálemu zlepšovaniu** účinnosti podnikových procesov.

ZÁKLADNÉ PRINCÍPY TQM

Orientácia na zákazníka

Všetko, čo sa v podniku vykonáva, musí byť formulované a regulované z ohľadom na potreby a prania zákazníkov. Zákazník je pritom každý, komu odovzdávame výsledky svojej práce.

Neustále zlepšovanie

Kvalita je dynamicky sa rozvíjajúca kategória, pretože sa neustále vyvíjajú požiadavky zákazníkov. Preto je zásadnou chybou, ak podniku podceňujú procesy zlepšovania.

Účasť všetkých - total

TQM považuje za samozrejmé, že snahy o uspokojovanie zákazníkov a neustále zlepšovanie sa týka procesov na všetkých úrovniach riadenia firmy.

Sociálna ohľaduplnosť

Vzťah k zamestnancom a podpore miestneho a regionálneho rozvoja.

Koncepcia TQM sa v Európe aplikuje prostredníctvom modelu EFQM - modelu excelentnosti organizácie, ktorý vychádza z predpokladov a výsledkov.

MODEL EXCELENTNOSTI ORGANIZÁCIE - EFQM

