

# TQM = TOTAL QUALITY MANAGEMENT

## KOMPLEXNÍ ŘÍZENÍ KVALITY

- \* nezbytnou součástí dobrého jména firmy je KVALITA výrobků a služeb
- \* celosvětově uznávaným nástrojem = systém managementu JAKOSTI /zákazníkům poskytuje záruku, že jejich požadavky na kvalitu budou splněny/

Zaváděn podle norem ISO 9000 /International Organization for Standardization/.

Mezinárodní normy ISO byly aplikovány do systému evropských norem EN.

U nás se k certifikaci jakosti používá norma **ČSN EN ISO 9001:2001** = přesný výčet požadavků, které musí organizace splnit v procesu prokazování SHODY.

Přístupy TQM se po 2. světové válce začaly rozvíjet v Japonsku, pak v USA a v Evropě.

Existuje řada názorů a škol.

V ČJ = KOMPLEXNÍ /úplné/ řízení JAKOSTI /kvality/.

KOMPLEXNÍ – musí být zapojeni všichni pracovníci a všechny činnosti.

JAKOSTÍ se nemyslí jen splnění požadavků ZÁKAZNÍKŮ, ale i veškeré procesy a činnosti.

Systém TQM je zárukou FUNKČNOSTI, EFEKTIVNOSTI a DŮVĚRYHODNOSTI.

TOP MANAGEMENT /vrcholové řízení/ má k dispozici **8 ZÁSAD**, které vedou ke zvyšování výkonnosti firmy. Jsou rozpracovány v NORMÁCH systému řízení jakosti tak, aby byly aplikovatelné do všech činností firmy.

## ZÁSADY:

- 1/ orientace na zákazníky /znát jejich potřeby/
- 2/ LEADERSHIP = vůdčí úloha řídicích pracovníků /strategie rozvoje, všichni se tak chovají/
- 3/ využívání schopností všech pracovníků ve prospěch firmy
- 4/ neustálé zlepšování VÝKONNOSTI
- 5/ rozhodování založené na ANALÝZE informací
- 6/ udržování vzájemně prospěšných vztahů s DODAVATELI
- 7/ BEZVADNOST je samozřejmostí /umožňují současné technologie/
- 8/ systémový přístup k managementu /integrované řízení činností/

## SHRNUTÍ

Autorem je Dr. Edward Deming.

Do konce 50. let 20. století byl důraz kladen jen na VÝSTUPNÍ KONTROLU.

Od počátku 60. let se těžiště přenáší na PREVENCI.

## PODSTATA

- Zahrnuje všechny podnikové procesy.
- Účastní se ho všichni zaměstnanci podniku.
- Znamená změnu vztahu jedince ke své práci.
- Podnik se stává konkurenceschopnějším na trhu.

