

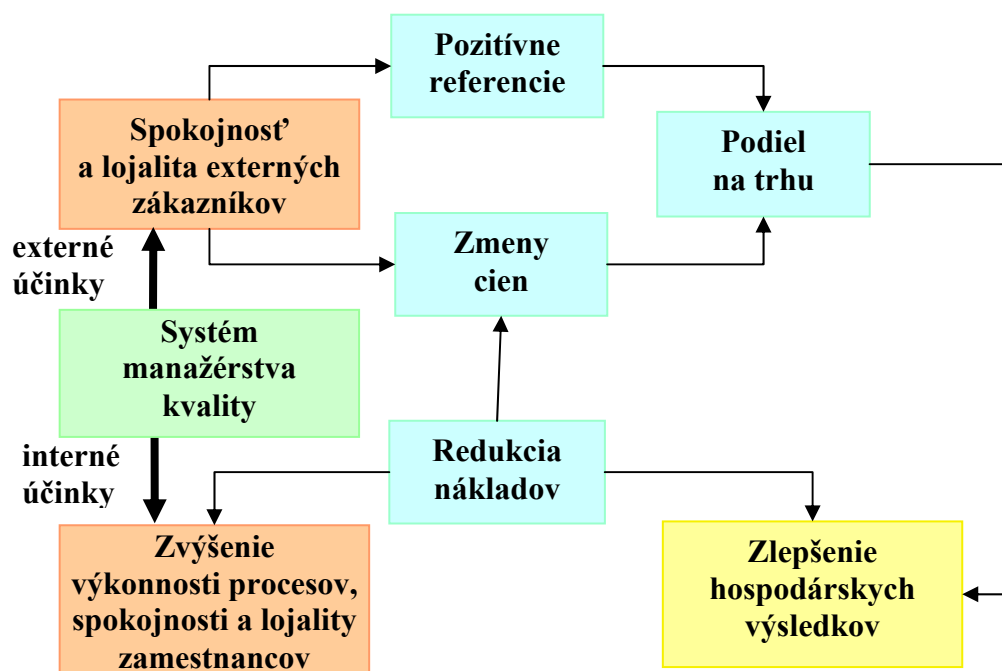
Systémy manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality (QMS – Quality Management System) je tá časť podnikového systému riadenia, ktorá presne špecifikuje povinnosti a kompetencie pre jednotlivých pracovníkov v rámci zabezpečovania a zlepšovania kvality. Umožňuje a podporuje aplikáciu rôznych metód, postupov a vyčleňuje adekvátne finančné, materiálne a ľudské zdroje pre dosiahnutie spokojnosti zákazníkov.

Na základe prieskumov uskutočnených v už certifikovaných podnikoch je možné identifikovať päť najdôležitejších faktorov, ktoré majú význam pre zavedenie systému manažérstva kvality v podnikoch (Styk et al. 1998):

- vyššia spokojnosť zákazníkov,
- certifikácia ako marketingový nástroj,
- získanie konkurenčných výhod,
- internacionalizácia trhov,
- zlepšenie kvality vlastných výrobkov.

QMS sa prejavuje svojimi pozitívnymi účinkami vo vnútri podniku i navonok (Nenadál 2004). Dominantným externým účinkom systému kvality je stúpajúca miera spokojnosti a lojality zákazníkov. Zvyšujúca sa miera poznania požiadaviek zákazníkov a pozitívne referencie zákazníkov spôsobujú nárast podielu firmy na trhu a v konečnom dôsledku sú garanciou trvalého zvyšovania zisku, finančných tokov, t.j. zlepšovania hospodárskych výsledkov (Obr. 1).



Obr. 1 Pozitívne účinky systému manažérstva kvality

Pri zavádzaní QMS sa podniky orientujú na koncepciu podnikových, resp. odvetvových noriem, aplikáciu série noriem ISO 9000 alebo princípov TQM.