



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc,
tř. 17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: III/2 Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 2

Název: Vývoj pojmu kvalita

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: kvalita, jakost

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák ovládá význam pojmů kvalita, jakost.

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 7.9. 2012

Vývoj pojmu kvalita

Motto: Základem kvality je obyčejná poctivost. (J. Chaloupka)

Kvalita nebo jakost?

Každý člověk používá pojmy kvalita nebo jakost, ale každý je vysvětluje jinak. Z pohledu mezinárodní normy ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) není mezi kvalitou a jakostí rozdíl, pokládáme je za synonyma, jedná se tedy o pojmy se stejným významem. Dříve byl v normách uváděn pouze český termín jakost, nyní se používá přednostně termín kvalita, který zní podobně jako mezinárodně používané anglické slovo *quality*.

Český jazyk je velmi pestrý a mnoho slov má různé významy. Jazyk může znamenat národní řeč, svalový orgán v ústech, součást boty, aj. Také význam slov kvalita a jakost může být v některých oblastech poněkud odlišný. Například informace, že ocel je jakosti 11 600 nám říká, jaké mechanické vlastnosti a chemické složení ocel má mít, ale nic neříká o tom, jestli je ocel kvalitně vyrobená. Jiným příkladem je prohlášení *Kvalitně jsem se najedl*. Tento výrok nevyjadřuje kvalitu jídla, ale jen osobní pocit strávnicka, že se nasýtil, chutnalo mu a případně bylo jídlo připraveno podle zásad zdravé výživy. V takových případech nemůžeme pojmy kvalita a jakost zaměňovat. Jestliže se jedná o míru splnění požadavků, které produkt má mít, jsou oba pojmy kvalita i jakost shodné.

Pohled do historie

Kvalita je pojem vztahující se k výrobkům nebo službám, ale i k prováděným činnostem a je charakteristikou, která má svou historii. Její počátky lze nalézt už ve starověku. Od doby, kdy si lidé začali zhotovovat nástroje pro lov, oděvy pro ochranu těla, obydlí, pomůcky pro zpracování přírodních produktů pro zajištění výživa a podobně, si zároveň museli klást otázky typu: Podařilo se nám to? Poslouží nám to tak, jak jsme předpokládali? Ve všech těchto případech hodnotili dosažené výsledky s předem vytvořenými představami o nich.

Za posledních cca 100 let došlo s prudkým rozvojem průmyslu k velikým změnám v pohledu na kvalitu. V předchozím období byla péče o kvalitu spíše nárazová, podle aktuální potřeby.

Definice

Nejstarší definice pojmu „kvalita“ je přisuzována řeckému filosofu Aristotelovi (322 př. Kr.). V jeho spisech je kvalita (řecky POION, latinsky qualitas) definovaná jako kategorie myšlení. Pro využití v ekonomice však tato filosofická definice není vhodná. S masivním rozšířením řemeslné a průmyslové výroby a snahou uplatnit své produkty na trhu, tedy v době, kdy několik řemeslných nebo průmyslových subjektů vyrábělo stejný nebo podobný výrobek určený ke stejnému účelu, vstoupila do povědomí širokých vrstev společnosti kvalita. Tyto nabízené výrobky mohly, ale nemusely mít stejnou cenu. Bylo však nutné srovnávat požadovanou cenu s užitnými vlastnostmi, aby určitý produkt byl takový, jak to očekáváme nebo vyžadujeme. Tím se dostáváme k vysvětlení kvality jako naplnění určitých požadavků.

Existuje mnoho definic a různých přístupů k vymezení pojmu kvalita (jakost). Uvedme si některé z nich, tak jak je definovali některé z významné osobnosti působící v oblasti managementu jakosti:

- Jakost je způsobilost pro užití. (Juran)
- Jakost je shoda s požadavky. (Crosby)
- Jakost je to, co za ni považuje zákazník. (Feigenbaum)
- Jakost je minimum ztrát, které výrobek od okamžiku své expedice společností způsobí. (Taguchi)

Tyto definice jsou v mnohém stejné, ale přesto rozdílné. Proto pro vzájemné porozumění je nutné stanovit obecnou definici jakosti, která by byla univerzální a měla obecnou platnost. Taková definice je uvedena v mezinárodní normě ISO 9000:2005, jejím českým překladem je norma ČSN EN ISO 9000:2006. Pojem kvalita je v ní definován takto:

Kvalita je stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik.

„Inherentní“ znamená existující v něčem, zejména jako trvalá charakteristika. Jedná se o takový znak, který je pro daný produkt typický, např. vůně pro parfém.

...*stupeň splnění*... umožňuje porovnávat produkty nebo produkt s představou.

...požadavky... obvykle jsou dány požadavky externích zákazníků, legislativy a dalších zainteresovaných stran.

Lze říci, že **kvalita je takový soubor vlastností produktu, které uspokojí a předčí očekávané požadavky zákazníků a zainteresovaných stran.** Žádný výrobek není tak jednoduchý, že by se kvalita mohla vyjádřit jedinou měřitelnou vlastností - charakteristikou. Kvalita je vždy souhrn mnoha vlastností, její občasné vyjádření jedním číslem (charakteristikou) je vždy zjednodušené, nepřesné a zavádějící.

Kontrolní otázky:

1. Je rozdíl mezi kvalitou a jakostí?
2. Definujte kvalitu.
3. Vysvětlete pojem kvalita.

Řešení:

1. Je rozdíl mezi kvalitou a jakostí?

Pojmy kvalita a jakost jsou z pohledu managementu kvality synonyma a mají stejný význam ve vztahu k naplnění očekávání. V některých ustálených slovních spojeních by ale záměna těchto slov byla nevhodná.

2. Definujte kvalitu.

Kvalita je stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik.

3. Vysvětlete pojem kvalita.

Kvalita je soubor vlastností produktu, které uspokojí a předčí očekávané požadavky zákazníků, zainteresovaných stran a legislativy.

Odkazy:

1. ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) *Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník*. Praha: ČNI 2006
2. NENADÁL J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.