

T-21 Management kvality



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Název projektu: Inovace magisterského studijního programu Fakulty ekonomiky a managementu

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/2.2.00/28.0326

PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

Obsah

Úvod

1. Všeobecný pohled na kontrolu kvality
2. Systém kontroly kvality v ČR
3. Systém kontroly kvality v AČR

Závěr

V systému zásobování AČR mají PHM své nezastupitelné místo. Hlavním úkolem služby zabezpečení PHM je zabezpečit potřebné množství tohoto sortimentu v odpovídající kvalitě a ve stanoveném čase.

Udržení kvality pohonných hmot, maziv a provozních kapalin se řadí mezi hlavní úkoly útvarů a zařízení AČR. Ke splnění požadavků kvality jsou ve strukturách AČR vytvořeny organizační prvky, které se zabývají kvalitou PHM. Tyto prvky společně tvoří systém, jehož hlavní prioritou je udržení kvality. Uspořádání systému je postaveno na obecných zásadách managementu kvality.

1. VŠEOBECNÝ POHLED NA KONTROLU KVALITY

ZÁKLADNÍ POJMY

Jakost

Podle ISO 9000 - **stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků.**

Podle jiných zdrojů je možné jakost definovat jako celkový souhrn znaků entity, které ovlivňují její schopnost uspokojit stanovené a předpokládané potřeby.

Management jakosti

Všechny činnosti celého vedení, které stanovují politiku jakosti, cíle a odpovědnosti a realizují je takovými prostředky, jako jsou plánování jakosti, řízení jakosti, zabezpečování jakosti a zlepšování jakosti v rámci systému jakosti.

1. VŠEOBECNÝ POHLED NA KONTROLU KVALITY

Všeobecné pojetí jakosti

- rozdílných přístupů
k vymezení pojmu jakost.

- Kvalita je způsobilost pro užití (Juran)
- Kvalita je shoda s požadavky (Crosby)
- Kvalita je to, co za ni považuje zákazník (Feigenbaum)
- Podle jiných zdrojů je možné jakost definovat jako celkový souhrn znaků entity, které ovlivňují její schopnost uspokojit stanovené a předpokládané potřeby.

1. VŠEOBECNÝ POHLED NA KONTROLU KVALITY

Management kvality

Management představuje v současné době značně specializovanou činnost, bez které se neobejde žádný větší organizační celek. Nutnost řízení je pocítována nejen v podnikatelské sféře, ale i v neziskových organizacích, státní a veřejné správy [3].

Těžiště většiny manažerů je zaměřeno zejména na dosahování příznivých ekonomických výsledků. Na této orientaci se v podstatě nic nemění, pouze se rozšiřují přístupy, jak těchto výsledků dosáhnout a které faktory je potřeba v manažerské praxi respektovat. Jestliže v minulosti stačilo zaměřit pozornost na kvantitativní a ekonomické aspekty řízení, v současné době je třeba řídit i kvalitativní aspekty [3]

1. VŠEOBECNÝ POHLED NA KONTROLU KVALITY

Společenská odpovědnost organizací

S koncepcí zvyšování kvality, je spojena i společenská odpovědnost organizací (CSR- Corporate Social Responsibility). V oblasti PHM je to v této souvislosti především problematika environmentu.

Odpovědné přístupy k podnikání jsou jednou z nejdynamičtějších a nejzajímavějších oblastí pro organizace fungující na globalizujících se trzích. V oblasti podnikání se dnes prosazují i takové principy, jako jsou odpovědnost a transparentnost v aktivitách organizace nebo jaká je shoda s relevantními mezinárodními standardy a národní legislativou. Součástí je i respekt vůči lidským právům, akce proti korupci a úplatkářství i zvýšený dialog se státními i soukromými organizacemi [8].

2. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V ČR

Prvky kontrolního systému v civilním prostředí

Kontrolní systém na trhu s pohonnými hmotami je zabezpečen především ze strany státního dohledu prostřednictvím České obchodní inspekce, jejíž úloha vyplývá z legislativního rámce. V kontrolním systému také působí soukromé subjekty jejichž činnost nevyplývá ze zákona, ale je založena na komplexním posouzení kvality poskytovaných služeb, kde je výsledným efektem udělení certifikovaného ohodnocení. Tento systém je zpravidla založen na požadavcích samotných prodejců, kteří udělení těchto ohodnocení využívají jako reklamu na kvalitu poskytovaných služeb. Dále je možné do kontrolního systému kvality pohonných hmot zařadit vnitřní podnikové kontrolní systémy, které jsou založeny na stanovených pravidlech schválených statutárními orgány těchto subjektů.

2. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V ČR

Česká obchodní inspekce

Je státní orgán, jehož úkolem je, mimo jiné, působit na trhu s pohonnými hmotami, kde plní úlohu státního dohledu nad kvalitou pohonných hmot. Její činnost vyplývá ze zákonné legislativy, která jí v této oblasti jednoznačně vymezuje práva a povinnosti. ČOI provádí kontrolní dohled prostřednictvím svých vyškolených inspektorů, kteří se zaměřují především na odběr vzorků u veřejných čerpacích stanic.

2. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V ČR

Program pečeť kvality

Je zaměřen na komplexní posouzení poskytovaných služeb čerpacími stanicemi. Program se opírá o mnohaleté zkušenosti z oblasti manipulace s pohonnými hmotami na cestě od výrobce ke konečnému spotřebiteli a stal se synonymem pro kvalitní pohonné hmoty prodávané na čerpacích stanicích držiteli této Pečeti kvality.



2. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V ČR

Porovnání výsledků kontrol PK a ČOI

Druh monitoringu	Produkt	2007 (2/2008)		2008		2009	
		počet vzorků	% nevyhov.	počet vzorků	% nevyhov.	počet vzorků	% nevyhov.
ČOI	automobilové benzíny	1018	3,3	1010	1,8	769	1,8
	motorové nafty	1244	5,4	1216	8,9	866	8,9
	LPG			200	4,0	201	4,0
	celkem	2262	4,5	2429	5,6	1847	5,6
Pečeť kvality	automobilové benzíny	1454	0,5	3225	0,3	3508	0,2
	motorové nafty	2535	2	3527	2,7	3850	2,4
	celkem	3989	1,5	6752	1,5	7358	1,4

Z výsledků v tabulce je patrné, že program má v rámci kontroly kvality pohonných hmot významné zastoupení, ke kterému především přispívá značné množství odebraných vzorků v porovnání s kontrolami ČOI.

2. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V ČR

Členství v odborných organizacích nebo sdruženích

V rámci odpovídající kvality pohonných hmot také přináší pozitivní výsledky členství v odborných organizacích nebo sdruženích, které zavazuje své členy k poskytování kvalitních služeb. V oblasti petrolejářského průmyslu zásadní místo zaujímají následující dvě sdružení.

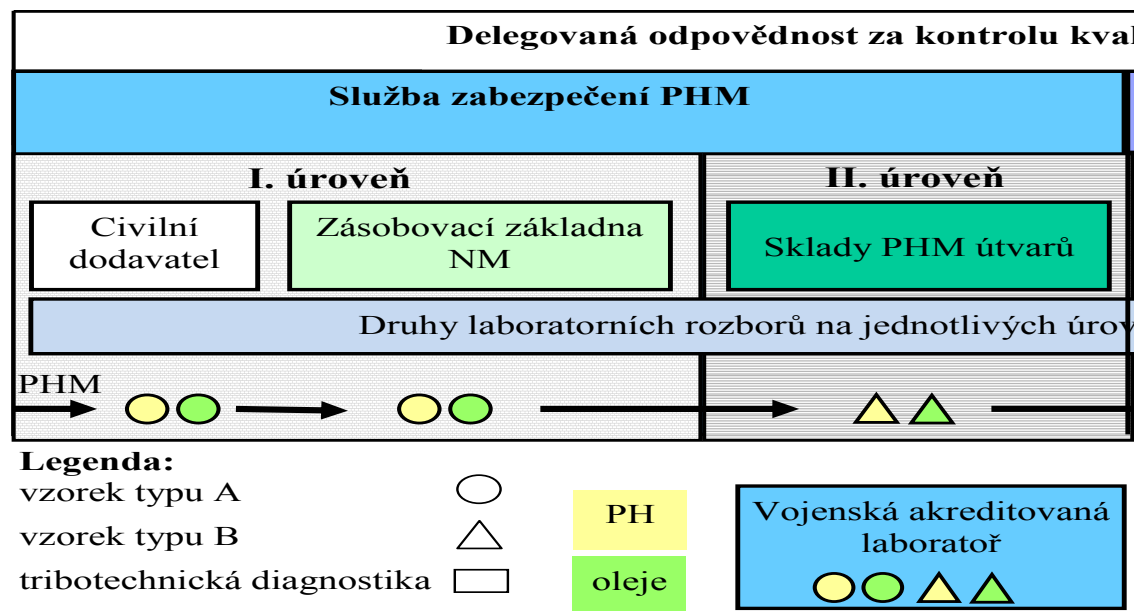
Česká asociace petrolejářského průmyslu a obchodu (ČAPPO)

Společenství čerpacích stanic PHM České republiky

3. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V AČR

Úrovně monitoringu kvality PHM v AČR

Současný systém monitoringu kvality PHM je tvořen především rezortními prvky MO. Z civilního prostředí do něj vstupují dodavatelé požadovaných komodit, kteří prokazují kvalitu jimi dodávaného sortimentu a dodavatelé služeb formou outsourcingu.



3. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V AČR

Úloha KSJ PHM AČR

I přesto, že jsou jednoznačně definované požadavky na kvalitu pohonných hmot, maziv a provozních hmot celou řadou obecně závazných právních předpisů, ještě neznamená, že vždy dostaneme kvalitní PHM. Abychom zcela naplnili požadavek na distribuci PHM s odpovídající kvalitou, je potřebné do systému začlenit i kontrolní mechanismy, které svou působností budou identifikovat případné odchylky. V této souvislosti se zejména jedná o KSJ PHM AČR nebo také monitoring kvality PHM.

3. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V AČR

Monitoring kvality nově zaváděných PHM do AČR

Do resortu MO se nesmí dodávat výrobky, pokud nejsou schváleny kompetentním pracovníkem odborného dohledu (hlavním inspektorem KSJ PHM AČR) v souladu s příslušnými národními předpisy (jakostními normami, specifikacemi) [13].

Žadatel, který má zájem dodávat do resortu MO pohonné hmoty, maziva nebo provozní hmoty, musí mít vybudovaný systém jakosti v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001. V případě uzavření kontraktu mimo území České republiky musí být přijata opatření k adekvátnímu provedení kontroly a to buď vlastními silami, nebo prostřednictvím dohody s národním odborným dohledem toho státu, ve kterém je plnění kontraktu realizováno

3. SYSTÉM KONTROLY KVALITY V AČR

Monitoring kvality PHM v procesu distribuce a skladování

V tomto případě se jedná fázi, kde s jednotlivými druhy PHM manipulují zejména odborníci, kteří jsou pro svou činnost připraveni určitou formou vzdělávacích aktivit. Tudíž bychom mohli předpokládat, že v průběhu této etapy by nemělo dojít k narušení kvality. Bohužel praxe ukazuje, že tomu tak není. Právě zde při určitém pochybení dochází k nejvyšším škodám, jelikož je zpravidla narušena kvalita velkého objemového množství PHM (např. smíchání dvou různých druhů pohonných hmot v nádržích).

Systém kontroly jakosti PHM AČR v současné době vytváří funkční celek, který plně zabezpečuje poskytování požadovaných služeb celým spektrem AČR. Přesto i v tomto případě je potřebné hledat další cesty zefektivnění tohoto systému.

Rovněž je nutné si uvědomit, co dnes obsahuje management kvality, pochopit jeho možnosti a význam i v organizacích státní správy a v podmínkách AČR především.