Komplexné riadenie kvality (TQM, Total Quality Management) :)

Spôsob riadenia, ktorý sa sústreďuje na kvalitu ako rozhodujúcu prioritu, dôležitejšiu ako zisk, znižovanie nákladov, podiel na trhu a ďalšie činitele.



Podstatou TQM sú tri prvky:

1. produkty výroby, výrobky majú spĺňať želania, potreby zákazníkov,
2. orientácia na proces výroby,
3. kontinuálne, nepretržite zlepšovanie, zdokonaľovanie výroby.

Pri aplikácií TQM je nevyhnutne si uvedomiť, že:

- každý systém by mal mať dlhodobý cieľ,
- filozofiu, víziu, stratégiu, ako tento ciel dosiahnuť,
- zručných pracovníkov,
- primerané zdroje,
- mali by byť určené na odmeny za kvalitné dosahovanie čiastkových cieľov
- mala by byť dobrá organizácia práce.

Je nutné uvedomiť si, že:

- bez dlhodobého cieľa nemá systém kam smerovať,
- ak chýba filozofia ako tento cieľ dosiahnuť, chýbajú stúpenci tohto cieľa,
- bez vízie, predstavy tohto cieľa dochádza k zmätku, chaosu,
- bez stratégie je už začiatok transformácie pomýlený,
- ak nie sú zdroje, dochádza k frustrácii pracovníkov, bez zručnosti dochádza k obavám,
- ak nie sú odmeny, chýba motivácia pracovníkov,
- ak nie je kvalitná organizácia, nie je ani koordinácia.

Aplikácia TQM v priemysle a obchode USA, Veľkej Británie, Holandska a iných priniesla evidentné výsledky, dôkazom čoho je, že tieto štáty sa dostali do čela svetového hospodárskeho vývoja.

Princípy TQM začali postupne prenikať aj do ostatných odvetvi, medzi nimi aj do školstva.

Medzi najrozšírenejšie systémy riadenia manažérstva kvality v Európe patri normy ISO 9000 až 09004 a model kvality EFQM, ktorý sa dá uplatniť aj v podmienkach školstva (EFQM v školstve).

Systém zabezpečovania kvality ISO 9000 bol vypracovaný pre výrobne procesy v elektronike a strojárstve. Možnosti uplatnenie noriem ISO 9000 školstva sú obmedzené.

TQM je v prvom rade filozofiou, ktorou cieľom je zabezpečenie kvality. Modely kvality založene na filozofii TQM sa koncentrujú na človeka, na ľudské zdroje ako hlavného nositeľa kvality. V modely EFQM sa doraz kladie predovšetkým na vnútorné hodnotenie vnútri organizácie. Uplatňujú sa pri tom aj prvky TQM, výsledkom čoho má byť zabezpečenie a zvýšenie kvality organizácie. Systémy ISO zdôrazňujú potrebu dosiahnutia štandardného, kvalitného výstupného materiálu, koncentrujú sa aj na zvládanie poriadku organizácii, prehľadnosti procesov v nej, a tým prispievajú k rozvoju organizácie. Všetky tri modely teda uplatňujú metódy a postupy TQM.

TQM (Total Quality Management) v školstve

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania

Zdroje

Prevzaté a upravené z:

• Zdeněk Obdržálek, Kinga Horváthová a kolektív, *Organizácia a manažment školstva* (*Terminologický a výkladový slovník*), Slovenské pedagogické nakladateľstvo, Svornosť, a. s., Breatislava, ISBN 80-10-00022-1.

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania