

## ZAHRANIČNÍ ZKUŠENOSTI

Vědomí potřeby jakosti nejen v produktivní sféře, ale ve všech oblastech života společnosti vzrůstalo počátkem devadesátých let po celém světě. Konkurenceschopností domácí produkce, která je jedním z klíčových faktorů jejího uplatnění na zahraničních trzích, se proto začaly zabývat vlády mnoha zemí. Byly hledány nejvhodnější nástroje, které by motivovaly podnikatelskou sféru k vyšší výkonnosti, k větším aktivitám pro růst efektivnosti, nižším nákladům a lepším výsledkům při exportu a uspokojování zákazníků.

Národní programy (politiky) podpory jakosti vznikly z popudu vlád ve více jak 80 zemích světa. Některé jsou založeny na propagaci a podpoře certifikace systémů jakosti podle mezinárodních norem ISO 9000, jiné na podpoře modelů komplexního managementu jakosti (TQM) s následným vyhlašováním národních cen za jakost. V řadě zemí je listopad vyhlašován měsícem jakosti, druhý čtvrtek v listopadu se slaví „Světový den jakosti“. Jsou podporovány různé nevládní aktivity vedoucí k podpoře růstu jakosti a zlepšování jakosti života a životního prostředí.

Jako jedna z prvních byla Národní politika podpory jakosti vyhlášena ve Velké Británii ve formě tzv. „Bílé knihy“ předsedkyní vlády baronkou Thatcherovou již v osmdesátých letech. Její význam pro rozvoj ekonomiky země je neoddiskutovatelný. Podobné programy existují ve většině zemí Evropské unie, v Japonsku, USA, Kanadě, Austrálii, v zemích Jižní Ameriky. Nejznámější jsou programy národních cen za kvalitu v Japonsku - „Demingova cena“ a v USA, kde program „Národní ceny Malcolma Baldrige“ (Malcolm Baldrige National Quality Award) byl v roce 1987 vyhlášen Kongresem formou federálního zákona a cenu každoročně předává prezident USA.

### ***1. Politika jakosti Evropské unie***

Politika jakosti Evropské unie vyhlášená Komisí představuje ucelený soubor opatření, která vedou jak k zabezpečení volného pohybu zboží a odstranění technických překážek obchodu, tak i k podpoře evropské konkurenceschopnosti. Lze ji charakterizovat dvěma vývojovými etapami.

#### **První etapa (1980 – 1990)**

Pro umožnění volného pohybu zboží byly vytvořeny prostředky omezující technické překážky obchodu a k zabezpečení oprávněných zájmů (obr. 1).

#### **Cíle:**

- ◆ ochrana zdraví, života a majetku občanů, ochrana životního prostředí
- ◆ zkušebnictví, certifikace, akreditace, vzájemné uznávání výsledků zkoušek
- ◆ podpora rozvoje certifikace podle norem ISO 9000 jako nástroje posílení vzájemné důvěry
- ◆ vytváření rovných podmínek hospodářské soutěže.

## Druhá etapa (od 1994)

### a) Východiska

Evropská komise zařadila jakost do Bílé knihy „Rozvoj, konkurenceschopnost a zaměstnanost“ z 5. prosince 1993 (COM(93) 700-závěrečný protokol) s cílem podpořit činnosti s vysokou přidanou hodnotou a ve zprávě „Politika konkurenceschopnosti průmyslu pro Evropskou unii“ navrhla podporu programům jakosti mezi nehmotnými investičními opatřeními.

Rada ministrů iniciativu týkající se předložené politiky podpory jakosti ve své Rezoluci ze dne 21. listopadu 1994 o konkurenceschopnosti průmyslu pro Evropskou unii schválila. (Dokument 94/C343/01, zveřejněn v OJ č. C 343/1 ze dne 6. prosince 1994).

**V říjnu 1996 byl přijat dokument SEC (96) 2000 – A European Promotion Policy for improving European Céompetitiveness (Evropská politika podpory kvality pro zlepšení evropské konkurenceschopnosti) a následně pak dokument COM (96)463 final - Benchmarking the competitiveness of European Industry (Benchmarking pro konkurenceschopnost evropského průmyslu).**

*Zpracovávání politiky podpory jakosti je zaměřeno především na podporu evropské konkurenceschopnosti s cílem vzájemného propojení všech aktivit, které byly doposud pro zabezpečení jakosti evropské produkce přijaty (regulovaná oblast, prokazování shody, certifikace systémů jakosti) s novými iniciativami a nástroji, u kterých je předpoklad, že se mohou podílet na celkovém záměru zvýšení evropské konkurenceschopnosti a zaměstnanosti.*

**Vyhlášení Evropské politiky podpory jakosti bylo vynuceno skutečností, že bylo třeba (především podnikatelským subjektům) vysvětlit, že shoda se zákonnými požadavky Společenství v regulované oblasti a využívání takových nástrojů jako je certifikace systémů jakosti podle norem ISO 9000 jsou sice nezbytnou (v regulované oblasti) anebo marketingově výhodnou (ISO 9000 v neregulované oblasti) podmínkou pro prodej výrobků v Evropské unii, ale nejsou nutně dostačující, aby zabezpečily odpovídající úroveň konkurenceschopnosti evropského průmyslu na světových trzích.**

#### Poznámka:

Materiál SEC(96)2000 je v zásadách Národní politiky jakosti v ČR v plném rozsahu zpracován. Je přeložen do češtiny a vydán MPO jako XXI. Publikace tzv. „Modré řady“  
Rovněž materiál COM(96) 463 final je přeložen do češtiny a byl vydán jako XXIV publikace „Modré řady“

Evropská komise (DG III) vydala tyto dokumenty v rámci tzv. „Quality Series“. Vedle nich byly ještě zveřejněny publikace „The Social impact of Quality Policy Implementation on European Industry (1996), The European Quality Assurance Standards (EN ISO 9000 and EN 45000 in the Community's New Approach legislation (1997) [přeloženo do češtiny a vydáno jako XXII a XXIII publikace „Modré řady“], The added value and credibility of third party certification of Quality systems in the European Union (1997) [přeloženo do češtiny a vydáno jako XXVII publikace „Modré řady“], připravuje se vydání publikace The economic impact of Quality Policy Implementation on European Industrie.

## **b) Povaha evropské politiky podpory jakosti**

Strategie jakosti stejně jako strategie konkurence musí zásadně zůstat hlavní odpovědností ekonomických provozovatelů, ale státní orgány si zachovávají úlohu zajistit, aby právní, politické a celkové ekonomické prostředí bylo pro ekonomiku a rozvoj konkurence průmyslu příznivé.

Mimo to státní orgány některých zemí již používají nástroje jakosti při rozvoji svých činností. Například benchmarking, tj. identifikace a srovnání nejlepších postupů, je stejně tak použitelný pro rozhodování vládních a vládou řízených orgánů, jako pro procesy managementu a obchodní rozhodování soukromých podniků.

Komise tím, že udává v Evropě tón a poskytuje rámec a smysl zaměření různých iniciativ ve Společenství, pomáhá přenést povědomí o jakosti nejen na průmysl, ale také na státní orgány. Komise zaváděním politiky podpory jakosti také pomáhá rozšířit propagaci jakosti ve svých různých politikách, a to zajištěním propojení mezi odvětvími a lepším začleněním různých opatření do těchto politik (např. průmyslová politika, životní prostředí, sociální politika, regionální politika, strukturální fondy...).

## **c) Cíle evropské politiky podpory jakosti (obr. 2):**

- ◆ posílení evropské konkurenceschopnosti na světových trzích
- ◆ podpora hospodářského růstu, zvyšování zaměstnanosti
- ◆ ochrana životního prostředí a zdrojů
- ◆ podpora rozvoje malých a středních podniků
- ◆ zvýšení jakosti práce a služeb veřejného sektoru (včetně státních orgánů a organizací)
- ◆ podpora rozvoje strategického managementu jakosti a jeho cílů – uspokojení zákazníků, zaměstnanců a společnosti prostřednictvím zvyšování efektivity a produktivity práce organizací a trvalého zlepšování všech činností jako cesty k podnikatelské úspěšnosti
- ◆ vybudování image evropské jakosti, působení na změny myšlení a přístupu občanů k jakosti.

## **d) Současné programy**

- ◆ Evropská cena za jakost (evropský model TQM – podpora)
- ◆ evropský týden jakosti – kampaň uvědomování veřejnosti
- ◆ podpora evropského systému vzdělávání v oblasti jakosti
- ◆ podpora označování kvalitních produktů
- ◆ benchmarking
- ◆ monitor jakosti – síť sběru informací o kvalitě
- ◆ výzkumné programy

- ◆ podpora managementu malých a středních podniků, zvýšení jejich konkurenceschopnosti (např. zavádění ISO 9000, ISO 14000, integrovaný management, Evropská cena za jakost pro malé a střední podniky).
- ◆ evropský index spokojenosti zákazníků.

### e) Evropská charta jakosti (kvality)

Na společné konferenci Evropské organizace pro jakost (EOQ) a Evropské nadace pro management jakosti (EFQM) v Paříži v říjnu 1998 byl podepsán dokument, jehož cílem je sjednotit všechny snahy o růst jakosti ve všech oblastech života evropské společnosti a toto sdělit nejširší veřejnosti.

Podporu tomuto dokumentu vyjádřili i nejvyšší představitelé Evropské unie. Úplné znění „Charty“ je v příloze 5 k Usnesení vlády České republiky číslo 458.

### Závěry

1. Politika podpory zvyšování jakosti všech činností a produkce nejen v průmyslu, ale i ve službách, veřejném sektoru a státní správě je v současné době nedílnou součástí politiky vlád všech průmyslově rozvinutých zemí.
2. Zvláštní důraz věnují vlády tvorbě a podpoře politik růstu jakosti v průmyslu. Cílem je motivovat průmysl k hledání cest pro zvyšování efektivnosti, produktivity, k lepšímu uspokojování zákazníků a tím i ke zvyšování konkurenceschopnosti .
3. Národní programy podpory jakosti nejsou pouze záležitostí vlád. Na těchto programech participují průmyslové a zaměstnanecké svazy, odbory, sdělovací prostředky (propagace zkušeností nejlepších), ekologické organizace, sdružení spotřebitelů, vzdělávací a poradenské organizace, akreditační a certifikační organizace i profesionální nevládní organizace. V Evropě jsou to Evropská organizace pro jakost (EOQ) a Evropská nadace pro management jakosti (EFQM), které na základě doporučení Evropské komise vytvořily tzv. „Evropskou platformu jakosti“ a které jsou Evropskou komisí i finančně podporovány.

# Evropská politika jakosti

## Etapa I.

**A: Regulovaná oblast (směrnice EEC)**

**B: Posílení vzájemné důvěry (neregulovaná oblast)**



