

EVROPSKÁ CHARTA JAKOSTI

JAKOST (KVALITA) : Evropská výhoda v mezinárodní konkurenci

Paříž, 23. říjen 1998

DŮVODY

V globální ekonomice je konkurence všudypřítomná. Evropské výrobky a služby musí být nejlepší, aby zvítězily – nejlepší, pokud chceme, aby se náš kontinent prosadil na mezinárodním trhu. Kvalita se stala rozhodujícím faktorem konkurenceschopnosti.

1) V SOUČASNOSTI JE TO KVALITA, KTERÁ ROZHODUJE O ÚSPĚŠNOSTI PODNIKÁNÍ

Kvalita je cílem snažení o excelenci. Kvalita je také metoda a cesta k podpoře aktivní účasti pracovníků založená na angažovanosti a odpovědnosti každého jednotlivce.

Kvalita je:

- Cílem, protože k tomu, aby organizace byly konkurenceschopné, musí reagovat přesně na potřeby a očekávání zákazníků a uživatelů.
- Metodou, která podporuje účast, protože nelze žádat plnou angažovanost pracovníků bez současného rozvoje odpovídajících pracovních podmínek - kvalita také předpokládá motivaci a odpovědnost a proto organizace a její chování a metody musí být založeny na iniciativě a zájmu o zákazníka.

2) KVALITA JE PRIORITOU

Kvalita je neoddiskutovatelným měřítkem efektivnosti (nekvalita způsobuje ztráty zdrojů, které se odhadují na desítky miliard euro ročně). Snižováním nákladů, mobilizací pracovníků, podporou inovací, modernizací organizace a povzbuzováním iniciativ se stává kvalita řídicí silou pro dosažení konkurenceschopnosti, a tudíž i zaměstnanosti. Hospodářská soutěž však vyžaduje, aby organizace pracovaly stále více a lépe. Kvalita musí být prioritou pro každého a trvale.

3) BEZ SPOLEČNÉ ODPOVĚDNOSTI NENÍ KVALITY: VŠEOBECNÁ ANGAŽOVANOST

V současných složitých organizacích je kvalita neoddělitelná od společné odpovědnosti. Kvalita zahrnuje všechny činnosti a každého jednotlivce v organizaci. Zahrnuje všechny oblasti podnikání (průmysl, obchod, řemesla nebo služby) nezávisle na velikosti organizace. Zahrnuje rovněž veřejné služby jako je státní správa. Nelze dosáhnout kvality bez prostředí pro ni. „Řetězec kvality“ sjednocuje a spojuje všechny ekonomické a sociální činitele. Kvalita je tak záležitostí každého a vyžaduje všeobecnou angažovanost.

ZÁVAZEK EVROPSKÝCH ORGANIZACÍ

Pro dosažení všeobecné angažovanosti, která je podmínkou dalšího pokroku, se rozhodly veřejné autority a profesionální a poradenské organizace podepsat EVROPSKOU CHARTU KVALITY, která je zavazuje jednat.

Signatáři se zavazují:

- ◆ **Všeobecně podporovat přístup ke kvalitě v podnikání a veřejném sektoru.**
- ◆ **Rozvíjet výchovu ke kvalitě na všech úrovních vzdělávání od základního po vyšší.**
- ◆ **Rozvíjet současné chápání metod a nástrojů kvality a zpřístupňovat je každému.**
- ◆ **Aktivně rozšiřovat zkušenosti z oblasti kvality.**
- ◆ **Podporovat image “evropské kvality” ve světě.**
- ◆ **Usilovat během roku o dosažení nového pokroku v kvalitě.**
- ◆ **Angažovat se v Evropském týdnu kvality (každoročně v listopadu), za účelem představení realizovaných aktivit, současných iniciativ a budoucích projektů.**

Signatáři charty

**Evropská unie průmyslových a
zaměstnavatelských svazů (UNICE)**

Geore Jacobs
prezident

**Evropská asociace živnostníků a
malých a středních podniků**

Hans-Werner Müller
prezident

Francouzská společnost pro jakost

Brigitte de Gastines
prezident

**Evropská nadace pro management
jakosti**

John Roberts
prezident

Evropská společnost pro jakost

Otto Neumayer
prezident

Podporu Evropské chartě vyjádřili i nejvyšší představitelé EU (v daném období představitelé Rakouska, které EU předsedalo) svým dopisem, kterým se k chartě připojili.