

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Teze bakalářská práce

**Aplikace základních nástrojů řízení kvality ve vybraném
podniku**

Lada Dernerová

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Práce se věnuje jedné z oblastí oboru managementu jakosti. Seznamuje se základními nástroji pro řízení a zlepšování jakosti, které pomáhají popsat problém s kvalitou z pohledu teoretického i praktického – přímou aplikací v konkrétním podniku.

První část je věnována základním pojmům z oblasti řízení kvality (jakosti) a obecné charakteristice jednotlivých nástrojů řízení jakosti a zároveň přehledů doporučení, které vycházejí zejména z řady mezinárodních norem ISO.

Druhá část představuje na vybraném podniku Hradecká pekárna s.r.o. na vybraných ukazatelích analýzu aplikací sedmi základních nástrojů řízení jakosti na výrobě konkrétního výrobku – Chléb konzumní.

Závěrem jsou vyhodnoceny výsledné výstupy a vytvořen návrh řešení pro zefektivnění výrobních procesů daného výrobku v tomto podniku.

Klíčová slova:

Kvalita, řízení kvality, nástroje řízení kvality, chléb, hodnocení, zlepšení, opatření.

Cíl práce a metodika

Cílem práce je aplikace Ishikawova diagramu na příčinách a následcích vybraného produktu Hradeckých pekáren a nalezení řešení těchto příčin, tuto aplikaci praktikovat v praxi a nalézt nedostatky v používaném systému řízení kvality.

Dílčími cíli práce jsou:

- aplikovat Ishikawův diagram na zlepšení kvality,
- aplikovat Ishikawův diagram na zlepšení výrobního procesu,
- aplikovat Ishikawův diagram na řízení kvality a lidské zdroje.

Pro vypracování a splnění hlavního cíle a dílčích cílů bakalářské práce byl vybrán podnik Hradecká pekárna s.r.o.

K vypracování bakalářské byla použita odborné literatury ze Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové a studijní materiály Jihočeské univerzity. Poznámky či přímé citace z odborné literatury byly základem zpracování Literární rešerše, jenž má vymezit základní pojmy z oblasti jakosti, definovat jakost a popsat ucelený systém řízení jakosti. Dalšími zdroji byly též internet a odborné časopisy.

Na základě sebraných informací byla zhodnocena data pro stanovení konkrétního problému vybraného podniku – stanovení kvality výrobků Hradecké pekárny.

Klíčovým nástrojem práce je Ishikawův diagram. Pomocí Ishikawova diagramu byly zkoumány příčiny této neshody, aby bylo možné zamezit jejímu opakování. Postup výrobního procesu lze pak vhodně demonstrovat všem pracovníkům pomocí vývojového diagramu. Diagram příčin a následků, rovněž Ishikawův diagram (Ishikawa diagram) nebo též díky vzhledu Diagram rybí kosti (anglicky fishbone diagram), řeší úlohu určení pravděpodobné příčiny problému. Při sestavování diagramu tvořil problém (připálený povrch) hlavu pomyslné rybí kosti a hlavní kosti vedoucí od páteře znamenají oblasti či kategorie, ve kterých se problém nachází. Vedlejší kosti znamenají konkrétní potenciální příčiny.

Závěrem jsou vyhodnoceny výsledné výstupy, vypracována analýza ztrátovosti a vytvořen návrh řešení pro zdokonalení řízení kvality a zefektivnění výrobních procesů daného výrobku ve společnosti Hradecká pekárna s.r.o.

Závěry

Jestliže chce v dnešní době podnik produkovat kvalitní výrobky či služby, měl by mít v první řadě zajištěn správně fungující systém řízení jakosti. Pokud je systém řízení jakosti správně řízen, může pak podnik nepochybně produkovat kvalitní výrobky či služby. Ke správnému řízení jakosti je v dnešní době možné použít i mnoho metod či nástrojů.

Dalším pochybením je vyhodnocování kvality. Doposud je kvalita vyhodnocována v rámci bodové škály v rozsahu tří známek, takto byly označovány jednotlivé kroky procesu. Toto nedostatečné vyhodnocování neříká vůbec nic o eventuelních neshodách či příčinách neshod, pouze je posuzován celkový stav. V případě, že by podnik začal používat vybrané nejjednodušší nástroje řízení kvality, byla by možnost

sledování jednotlivých procesů detailněji a tím by bylo efektivněji zajišťováno zlepšování kvality.

Jako východisko pro zlepšování kvality byla zvolena analýza neshod. Paretova analýza poukázala na nejvýznamnější typ neshody. Pomocí Ishikawova diagramu byly zkoumány příčiny této neshody, aby bylo možné zamezit jejímu opakování. Postup výrobního procesu lze pak vhodně demonstrovat všem pracovníkům pomocí vývojového diagramu.

Mezi nejčastější příčiny neshody, které vyplynuly z Ishikawova diagramu byly stroje a kalibrace pečících pecí, nastavitelnost dělicího stroje, hmotnost těstového kusu, dělení a tvarování těst, kvalita vstupních surovin, nesprávné nastavení teplot a času pečení a v neposlední řadě málo nebo nedostatečně proškolený obsluhující personál.

V případě implementace integrovaného systému je však nezbytně nutné, aby management řízení kvality zavedl tento systém v celém podniku na základě nároků daného výrobního postupu.

Pro stanovení detailnější analýzy řízení kvality v podniku by bylo nezbytně nutné spojit základní nástroje s dalšími navazujícími nástroji. Další z podmínek pro dosažení komplexního pohledu na řízení kvality by byla práce s větším množstvím vzorků výrobků v delším časovém období.

Seznam použité literatury

1. DOLEŽALOVÁ, Hana. Zbožíznalství. 1. vyd. . České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2007. 133 s. ISBN 978-80-7040-953-4.
2. KUČEROVÁ, Jindřiška. Technologie cereálií. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita, 2008. 144 s. ISBN 978-80-7157-811-6
3. NENADÁL, J. Moderní systémy řízení jakosti: quality management. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-071-6.
4. PELIKÁN, Miloš; SUKOVÁ, Lenka. Jakost a zpracování rostlinných produktů. 1.vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2001. 233 s. ISBN 80-704-0502-3.

5. PELIKÁN, Miloš; SUKOVÁ, Marie. Hodnocení a využití rostlinných produktů: cvičení. 1. vyd. . Č. Budějovice: ZF JU, 1998. 173 s. ISBN 80-7040-279-2.
6. PEŠEK, Milan. Hodnocení jakosti, zpracování a zbožiznalství živočišných produktů: Jakost potravin, potravinových surovin a mléka. 1. vyd. . Č. Budějovice: ZF JU, 1997. 235 s. ISBN 80-7040-236-9.
7. PEŠEK, Milan. Potravinářské zbožiznalství. 1.vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2000. 175 s. ISBN 80-704-0399-3.
8. PRUGAR, Jaroslav. Kvalita rostlinných produktů na prahu 3. tisíciletí. Praha: Výzkumný ústav pivovarský a sladařský ve spolupráci s Komisí jakosti rostlinných produktů ČAZV, 2008. 327 s. ISBN 978-808-6576-282.
9. SPEJCHALOVÁ, Dana. Management kvality, bezpečnosti a environmentu. Praha: VSEM, 2012. 171 s. ISBN 80-867-3087-5.
10. ŠENK, Zdeněk. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci prakticky a přehledně podle normy OHSAS. Praha: ANAG 2012. 311 s. ISBN 80-726-3737-1.