



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA STROJNÍHO INŽENÝRSTVÍ  
ÚSTAV STROJÍRENSKÉ TECHNOLOGIE

FACULTY OF MECHANICAL ENGINEERING  
INSTITUTE OF MANUFACTURING TECHNOLOGY

NÁRODNÍ CENA ČESKÉ REPUBLIKY ZA JAKOST.

CZECH NATIONAL AWARD FOR QUALITY

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

MARTIN DOČEKAL

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

doc. Ing. ALOIS FIALA, CSc.

BRNO 2009

## Abstrakt

Cílem této bakalářské práce je seznámit se s podstatou soutěže „Národní cena České republiky za jakost“ a jejím působením na organizaci a její okolí. Práce je rozdělena do dvou částí, kdy první pojednává o faktických informacích týkajících se Ceny. Popisuje Cenu od počátku vzniku, její historii až do současnosti. Druhá část je zamyšlení nad vlivem této Ceny na organizaci, která ji získala, její zaměstnance, zákazníky, její postavení na trhu jak u nás, tak i v zahraničí.

## Klíčová slova

cena, uchazeč, organizace, přihláška, společnost, požadavky, poplatky, sebehodnocení, hodnocení, vítěz, kvalita, jakost, konkurence, spokojenost

## Abstract

This bachelor thesis deals with the subject of the Czech National Quality Award. It introduces the nature of the award and its influence on the organizations. The thesis is divided into two main parts. The first section examines the factual information concerning the Czech National Quality Award. It describes its history from the beginnings to these days. The second part provides the reflection on the impact of the Award on the winning organization, on its employees, and its position in the Czech and international markets.

## Key words

award, participant, organization, application form, company, criteria, charges, self-assessment, assessment, winner, quality, competition, satisfaction

## Bibliografická citace

DOČEKAL, M. *Národní cena České republiky za jakost*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta strojního inženýrství, 2009. 30 s. Vedoucí bakalářské práce doc. Ing. Alois Fiala, CSc.

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Národní cena České republiky za jakost“ vypracoval samostatně pod vedením doc. Ing. Aloise Fialy, CSc. s použitím odborné literatury a pramenů uvedených v seznamu použité literatury.

28.5.2009

.....  
Martin Dočekal

**Poděkování**

Děkuji tímto doc. Ing. Aloisi Fialovi za cenné rady a připomínky při vypracování bakalářské práce.

**OBSAH**

ABSTRAKT .....	4
Prohlášení.....	5
Poděkování.....	6
OBSAH.....	7
Úvod.....	8
1 HISTORIE.....	9
1.1 počátky managementu jakosti.....	9
1.2 historie „Národní ceny České republiky za jakost“.....	9
2 „NÁRODNÍ CENA KVALITY ČESKÉ REPUBLIKY“.....	10
2.1 její cíle.....	10
2.2 program.....	11
2.3 statut.....	11
2.4 účastníci programu Ceny.....	11
2.5 finanční zdroje.....	12
3 ROZDĚLENÍ PROGRAMU „NÁRODNÍ CENY KVALITY ČR“... ..	13
3.1 sektor podnikatelský.....	13
3.2 sektor veřejný.....	13
4 PODNIKATELSKÝ SEKTOR.....	13
4.1 model „START“.....	13
4.2 model „EXCELENCE“.....	17
4.3 model „SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ“.....	18
5 VEŘEJNÝ SEKTOR.....	21
5.1 model „EXCELENCE“.....	21
5.2 model „CAF“.....	21
5.3 model „SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ“.....	22
6 „EVROPSKÁ CENA ZA JAKOST“.....	23
7 VLIV CENY.....	23
ZÁVĚR .....	25
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	26
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ.....	27
SEZNAM PŘÍLOH.....	27
PŘÍLOHY.....	28

## Úvod

V této bakalářské práci se budu zabývat „Národní cenou České republiky za jakost“ a jejím vlivem, dopadem na organizace, které se jí zúčastňují. Začnu historií. Zjistím, kdy a kde byly položeny základní kameny ke vzniku Ceny a kdy byla zavedena v ČR, co jí předcházelo a jak se postupem času vyvíjela a zdokonalovala až na současnou úroveň. Následně rozeberu podstatu faktické části Ceny, abych se dozvěděl princip a průběh soutěže. Začnu od podání přihlášky organizací a následného přihlášení se do soutěže. Dále budu postupovat přes sebehodnocení a hodnocení organizace hodnotiteli až k samotnému vyhlášení výsledků a předání Ceny. V samém závěru se zamyslím nad tím, jaký vliv má získání Ceny organizací na zaměstnance, organizaci a zákazníka. A nakonec popřemýšlím nad možným vývojem v oblasti.



Obr. 1. Označení „Národní ceny kvality ČR“

## **1 Historie [1,4,10]**

### **1.1 *Počátky managementu jakosti***

Počátky managementu jakosti spadají již do 20. a 30. let minulého století, kdy se v Japonsku po první světové válce začalo hledět na kvalitu výrobků. Byly zavedeny statistické metody kontroly jakosti, které se pak dále rozšířily na podnikové činnosti. To byl začátek moderního systému řízení jakosti. Tato cesta, kterou se ubírali, se jim potvrdila v 70. letech, kdy japonský automobilový průmysl ohrozil americký automobilový trh. V Japonsku byla Národní cena za jakost zřízena již v roce 1951.

V dnešní době se uděluje Národní cena za jakost ve více jak 80 zemích světa. V současnosti je nejznámější cena USA – United States Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), kterou uděluje prezident USA.

### **1.2 *Historie Národní ceny České republiky za jakost***

V roce 1992 přišla Česká společnost pro jakost s návrhem, v tehdejší ČSFR, realizovat program Národní ceny za kvalitu podle vzoru americké Národní ceny (MBNQA) a Evropské ceny za kvalitu (EQA). V tehdejší situaci se tato myšlenka stala nereálnou. V roce 1993 na popud Svazu dopravy a průmyslu ČR, České společnosti pro jakost a dalších organizací vzniklo v České republice Sdružení pro cenu ČR za jakost, které mělo jako hlavní úkol realizovat tuto cenu. O rok později byl vyhlášen první ročník o Národní cenu ČR za jakost a v roce 1995 byli vyhlášeni první vítězové ceny, kterým ocenění předával tehdejší ministr hospodářství Karel Dyba. Následující léta ukázala, že není dobré mít v ČR model odlišný od modelu evropského, proto je model Národní ceny ČR za jakost od roku 1998 shodný s cenou evropskou. Dne 10. 5. 2000 Vláda ČR přijímá Národní politiku podpory jakosti na základě usnesení č. 458 a Národní cena ČR za jakost se stává jednou z jejích priorit. Na základě usnesení č. 806 ze dne 22. 8. 2001 pak vytváří podmínky a přenáší odpovědnost za Cenu Radě ČR pro jakost. Do roku 2006 byla Národní cena ČR za jakost vyhlášována pouze v sektoru podnikatelském. Od tohoto roku se vyhláší i pro sektor veřejný. V roce 2008 byla přijata nová „Strategie Národní politiky kvality České republiky“ na období let 2008 - 2013, která nám přinesla změny některých doposud používaných názvů, např.: „Národní cena České republiky za jakost“ je přejmenována na „Národní cenu kvality České republiky“ dále (viz tab.č.1). Od roku 2009 je zařazen do programu ceny i model Společenská odpovědnost organizací.

Tab.1 změny názvů v roce 2008 [5]

Starý název	Nový název
Národní politika podpory jakosti	Národní politika kvality
Rada ČR pro jakost	Rada kvality ČR
Národní informační středisko pro podporu kvality	Národní informační středisko podpory kvality
Národní cena ČR za jakost	Národní cena kvality ČR
Sdružení pro Cenu České republiky za jakost	Sdružení pro oceňování kvality

## 2 „NÁRODNÍ CENA KVALITY ČESKÉ REPUBLIKY“ [1]

„Národní cena České republiky za jakost“ je určitá forma ověřování a vyhodnocování úrovně vyspělosti podniků, firem, státních organizací, všech, kterým podmínky k podání žádosti umožní do této soutěže se přihlásit, na českém trhu. Vyhodnocování se provádí na základě ověřování efektivnosti a jakosti všech jejich činností, ať zevnitř nebo zvenku organizace, z pohledu požadavků zaměstnanců, zákazníků, celé společnosti. Sledují se také ekonomické výsledky, které jsou nedílnou součástí hodnocení. Na základě výsledků je pak rozhodováno o vítězi Ceny. Cena je určena pro všechny organizace, které se zabývají výrobou, službami a jsou registrovány v České republice, popřípadě pro jejich odloučené provozovny. Je vyhlašována každoročně předsedou Rady ČR pro jakost. Ceny finalistům a vítězům předávají představitelé státu a Rady České republiky za jakost. V práci se dále zamýšlíme nad dopadem Ceny na organizaci a její okolí. Na její vnitřní a vnější fungování, jak se mění postavení organizace ve společnosti a na trhu.

### 2.1 *Její cíl*

Cílem programu „Národní ceny kvality České republiky“ je:

- povzbudit organizace v konkurenčním boji, který má dobrý vliv na rozvoj
- zdokonalování a zlepšování jakosti organizace
- podporovat rozvoj firem
- vytvářet motivaci ke zlepšování a zdokonalování kvality výrobků a všech svých činností,
- sebezdokonalovat a učit se moderním metodám výroby a zpracování výrobků, které vedou k ekonomičnosti a hospodárnosti



- získání zákazníka minimálně na základě spokojenosti a kvality výroby
- zjištění postavení společnosti na trhu
- zlepšit celkové postavení českých firem v zahraničí, z důvodu považování hodnocení za velice prestižní.

## **2.2 Program**

Program Národní ceny kvality České republiky je shodný s programem Evropské ceny za jakost. Podrobně vyhodnocuje a ověřuje efektivnost a kvalitu všech organizací, které se do programu přihlásily, na základě uspokojení požadavku zákazníka a ekonomického chodu organizace.

Skládá se ze dvou částí:

- *část úvodní* – zde si přihlášená organizace zpracovává sebehodnotící zprávu, kterou poté členové hodnotící skupiny prozkoumají a rozhodnou o celkovém hodnocení uchazeče. Na základě hodnocení má uchazeč přehled o tom, které jeho stránky jsou silné a kde by se měl zlepšit. Pak skupina hodnotitelů rozešle zprávy těm uchazečům, kteří do finále nepostoupili.
- *část finálová* – skupina hodnotitelů provede hodnocení přímo v organizaci, v závislosti na vyhodnocení sebehodnotící zprávy. Na základě zjištěných skutečností zpracuje vedoucí hodnotitel zprávu pro uchazeče. Následuje určení vítězů a předání „Národní ceny kvality České republiky“.

## **2.3 Statut „Národní ceny kvality České republiky“**

Statut Národní ceny kvality ČR je organizační předpis, kterým se řídí všichni účastníci programu Národní ceny kvality České republiky a který je přijímán Radou kvality České republiky.

## **2.4 Účastníci programu Ceny**

- *Rada kvality České republiky*
  - přijímá Statut. Každoročně v listopadu předseda Rady vyhláší nový ročník Ceny, kontroluje průběh plnění programu Statutu, organizuje předání Národní ceny kvality České republiky vítězům z rukou představitelů státu.

- *Sdružení pro oceňování kvality*
  - nezisková nevládní organizace. Radě ČR pro jakost předkládá návrh a změny Statutu, realizuje průběh a program Ceny a má za úkol propagovat a informovat veřejnost o programu Ceny. Jmenuje předsedu a členy „Řídící rady programu Ceny“.
- *Řídící rada programu Ceny (jury)*
  - zpracovává plán ročního cyklu Ceny, schvaluje „Pokyny pro vypracování sebehodnotící zprávy uchazeče“ a „Pravidla programu Ceny“. Kontroluje dodržování jednotlivých fází programu Ceny, jmenuje do funkce členy hodnotící komise. Zhodnocuje výsledky uchazečů a určuje, kteří postoupí do finále.
- *Hodnotitelé*
  - jsou fyzické osoby, které mají za úkol prostudovat a vyhodnotit sebehodnotící zprávu, provádějí hodnocení na místě u uchazečů a kumulují výsledky hodnocení a připravují je jako podklady pro jury.
- *Organizace, které se do soutěže přihlásily*
  - může to být jakákoli organizace, která je registrována v České republice a zapsána v Obchodním rejstříku, popřípadě její odloučené pracoviště, závody, pobočky, atd. Organizace se nesmí do soutěže přihlásit současně se svým odloučeným pracovištěm, závodem nebo pobočkou v jednom roce.

## **2.5 finanční zdroje**

Národní cena kvality České republiky je financována ze zdrojů Rady kvality ČR, finančních zdrojů Sdružení, sponzorů a poplatků, které zaplatí uchazeč po přihlášení se do soutěže. Výše poplatků uchazeče je stanovována Sdružením, a to každoročně v listopadu.

### **3 ROZDĚLENÍ PROGRAMU „NÁRODNÍ CENY KVALITY ČR“ [4]**

Národní cena kvality ČR byla do roku 2006 vyhlašována pouze v sektoru podnikatelském. Od tohoto roku se vyhlašuje i pro sektor veřejný.

#### **3.1 Sektor podnikatelský obsahuje modely:**

- START – vychází z varianty modelu EFQM a je její jednodušší variantou
- EXCELENCE (EFQM) – systém, který je založen na devíti kritériích, z toho pěti předpokladech a čtyř výsledků. Tento model je metodou, která organizaci umožňuje poznat se „zevnitř“.
- SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ (CSR) – model, který ukazuje chování organizace ke společnosti tak, aby organizace docílila svých požadavků, cílů a naplnila očekávání okolí.

#### **3.2 Sektor veřejný obsahuje modely:**

- EXCELENCE – stejný model jako u podnikatelského sektoru.
- CAF - metoda, kdy organizace poznává sebe samu, je inspirovaná modelem EFQM. Je vhodná pro kteroukoli organizaci ve veřejném sektoru.
- SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ (CSR) – stejný model jako u podnikatelského sektoru. Model, který ukazuje postoj organizace vůči trhu, ve kterém se vyskytuje.
- 

### **4 PODNIKATELSKÝ SEKTOR [4,6,7]**

#### **4.1 model „START“**

Jedná se o zjednodušenou variantu modelu Excellence. Je určen zejména pro ty, kteří s modelem Excellence nemají dostatečné zkušenosti. Ukazuje uchazečům postup, jak zlepšit svoje výkony. Jeho podstata spočívá v hodnocení devíti oblastí, a to pěti předpokladů (vedení, pracovníci, politika a strategie, partnerství a zdroje, procesy) a čtyř výsledků (spokojenost zaměstnanců, zákazníků, společnosti, celkové výsledky podnikání). Základem k úspěšnému vkročení do programu je vytvoření vlastní sebehodnotící zprávy. Jedná se především o odpovědi na otázky, které se vztahují k samotným kritériím. Jde o pohled organizace na její fungování činností a získání modelu dobrého podnikání. Tento postoj vede ke zjištění vnitřní situace v organizaci, k odhalení nedostatků, které nefungují, nebo naopak ke zjištění činností, které fungují dobře, nebo jsou potřeba zlepšit.

**- uchazeč**

Program je určen pro jakoukoliv organizaci, která se zabývá výrobou nebo službami. Musí být registrována v České republice a zapsána v Obchodním rejstříku dle platných právních předpisů. V jednom roce se současně do soutěže nemůže přihlásit organizace a zároveň některá z jejích poboček či odloučené pracoviště.

Rozdělení uchazečů do kategorií:

1. podle počtu zaměstnanců
  - I. organizace do 250 zaměstnanců
  - II. organizace nad 250 zaměstnanců
2. podle organizačního uspořádání
  - A. celá organizace
  - B. součást jiné organizace

**- povinnosti uchazeče**

Povinnosti uchazeče se řídí Statutem příslušného modelu Ceny po celou dobu soutěže, od podání přihlášky až do vyhodnocení. Uchazeč je povinen o sobě podávat pravdivé informace. Jestliže zjistí, že tuto skutečnost porušil, popřípadě, že porušil Statut, musí neprodleně o této situaci informovat výkonného ředitele Sdružení, který o tom následně informuje představenstvo Sdružení. Uchazeč také bere na vědomí, že informace, které mu Sdružení zašle, jsou chráněny autorským právem dle platných zákonů.

**- práva uchazečů a jejich ochrana**

Veškeré informace, které se týkají uchazečů, získaných informací, hodnocení, se považují za tajné a bez písemného souhlasu uchazeče nesmí být zveřejňovány. Jsou poskytnuty pouze hodnotitelům, kterým slouží pro samotné hodnocení organizace, a Sdružení, které vede evidenci administrativy. Sdružení musí udělat taková opatření, aby informace, které obsahuje sebehodnotící zpráva, byla co nejlépe utajena.

Sdružení nezodpovídá za škodu způsobenou porušením diskrétnosti uchazečem nebo třetí stranou.

Podat námitku má možnost každý uchazeč na základě vlastního rozhodnutí, jestliže v průběhu Ceny zjistí, že se vyskytly nejasnosti, které ovlivňují její vlastní průběh a uchazeče poškozují. Námitku zasílá nejdéle do 15 dnů, od obdržení vyjádření. V písemné podobě ji posílá přímo řediteli Sdružení, který ji předá instituci, jež má oprávnění tyto náležitosti řešit. Instituce musí tuto námitku vyřešit v následujících 15 dnech od obdržení. Sdružení pak následně o námitce rozhodne s konečnou platností.

**- přihláška**

Pro přihlášení se do programu vyplní organizace přihlášku a s dokladem o registraci v České republice ji zašle, v řádném termínu dle harmonogramu, Sdružení. Zde se přihláška zkontroluje z pohledu všech náležitostí, popřípadě si Sdružení od uchazeče vyžádá doplnění. Jsou-li všechny náležitosti v pořádku, zasílá Sdružení uchazeči informaci o přijetí do soutěže spolu s pokyny, smlouvou o spolupráci a daňovým dokladem k zaplacení vstupního poplatku.

**- poplatky (na rok 2009)**

Uchazeč platí poplatky za hodnocení v programu Ceny a ty jsou rozděleny do dvou skupin:

- poplatky za hodnocení v základní části programu
- poplatky za hodnocení ve finálové části programu, které jsou spojené i s náklady na hodnocení na místě

## ÚVODNÍ ČÁST

Počet zaměstnanců	Kč (bez DPH)
do 250	15 000,-
nad 250	25 000,-

## FINÁLOVÁ ČÁST

Roční objem produkce uchazeče	Kč (bez DPH)
Do 50 mil. Kč	35 000,-
nad 50 mil. do 200 mil. Kč	50 000,-
nad 200 mil. do 500 mil. Kč	75 000,-
nad 500 mil. Kč	100 000,-

**- sebehodnotící zpráva**

Dokument, ve kterém organizace hodnotí sebe samu na základě otázek. Má za úkol organizaci navést k vnitřním informacím, ze kterých by si měla uvědomit, které své vlastnosti a schopnosti by bylo potřeba zlepšit, přeorganizovat.

Rozsah sebehodnotící zprávy:

- pro kategorii IA a IB max. 35 stran formátu A4
- pro kategorii IIA a IIB max. 75 stran formátu A4

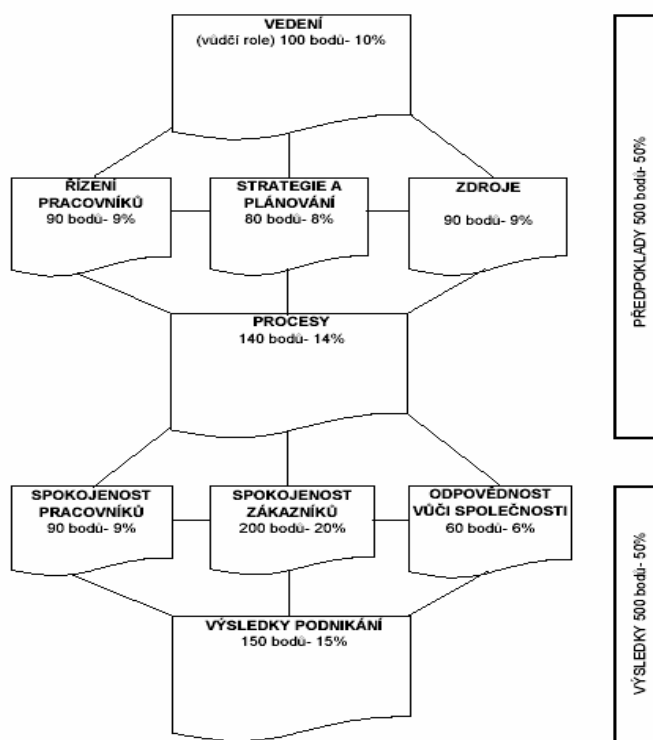
### - hodnocení

Hodnocení probíhá podobně jak u modelu Excellence podle systému (EFQM). Provádí se prostřednictvím metody "RADAR". Jedná se o metodu, kdy se nehodnotí pouze celkové výsledky, ale také postoj organizace ke způsobu řešení problémů a nedostatků.

Objektivně se vyhodnocuje 9 kritérií, která jsou rozdělena do dvou skupin (viz. Schéma Modelu Národní ceny kvality České republiky) :

Předpoklady – (vedení, řízení pracovníků, strategie a plánování, zdroje, procesy) ukazují nám, jakým postupem uchazeč dosahuje svých výsledků.

Výsledky – (spokojenost pracovníků, zákazníků a společnosti, výsledky podnikání) vytváří zdroje a strategie tak, aby celkové výsledky uchazeče byly co nejlepší.



Obr.2. Schéma Modelu „Národní cena kvality České republiky“

### **- postup hodnocení organizace**

Po vypracování sebehodnotící zprávy uchazečem ji uchazeč zašle na sekretariát Sdružení, který ji předá hodnotitelskému týmu k posouzení. Členové týmu samostatně zprávu prostudují a na společném zasedání vynesou výsledné stanovisko.

V další fázi připraví hodnotitelé seznam pro hodnocení uchazeče na místě. S uchazečem se dohodne termín, kdy hodnocení bude probíhat. Hodnocení začíná tak, že se s uchazečem projedná jeho postup a rozsah. Uchazeč je povinen povolit vstup hodnotitelům do všech prostor organizace a zajistit jim dostačující pravdivé informace.

Po dokončení hodnocení na místě hodnotitelé na základě získaných podkladů určí bodové hodnocení.

Na konec hodnotitelé zpracují zprávu, která je podkladem pro další zlepšování organizace. Předá se Řídící radě a ta na jejím základě vytvoří zprávu pro rozhodnutí jury.

Jury na základě zprávy rozhodne o výsledku ocenění pro organizaci.

### **- slavnostní předání Ceny**

Předání ocenění a Národní ceny kvality České republiky vítězům, je slavnostní ceremoniál, který probíhá při příležitosti Evropského týdne jakosti v České republice. Předání probíhá ve Španělském sále Pražského hradu. Předávajícími jsou hlavní představitelé státu a Rady České republiky pro jakost.

## **4.2 model „EXCELENCE“**

O proti modelu „Star“ se jedná o dokonalé a podrobné ověření vlastností, schopností a činností organizace. Princip modelu spočívá v sebehodnocení organizace, dle pevně stanovených pravidel. Pomáhá hledat nedostatky, které organizaci brání v rozvoji a využití jejích silných stránek. Její ohodnocení se zaměřuje zejména na pohled spokojeného zákazníka a co nejlepší ekonomické výsledky. Dosažení těchto výsledků se nedostaví ihned, ale třeba až za několik let. Jde proto o běh na dlouhou trať, který organizaci stojí velké úsilí, které má však blahý vliv na fungování organizace a její postavení.

### **- hodnocení**

Hodnocení probíhá podle modelu Excellence EFQM, který nám ukazuje, jak výsledky odpovídají předpokladům vytvořených vedením (obr.1), které se zaměřuje na chod organizace z pohledu plánování, investování, strategií, řízení zaměstnanců, všeho, co vede k dosažení nejlepších ekonomických výsledků.

Při hodnocení se užívá metoda „sebehodnocení zevnitř“, která organizaci umožňuje poznat svoje fungování, a metoda srovnání s okolím tzv. benchmarking. Hodnocení se provádí také podle modelu metody „RADAR“. Jde o metodu, kdy se nehodnotí pouze celkové výsledky, ale sleduje se postoj organizace ke způsobu řešení problémů, nedostatků a jejich odstranění.

**- poplatky (na rok 2009)**

## POPLATEK ZA REGISTRACI

Počet zaměstnanců	Kč (bez DPH)
do 250	20 000,-
nad 250	33 000,-

## POPLATEK ZA HODNOCENÍ

Roční objem produkce uchazeče	Kč (bez DPH)
Do 50 mil. Kč	44 000,-
nad 50 mil. do 200 mil. Kč	82 000,-
nad 200 mil. do 500 mil. Kč	120 000,-
nad 500 mil. Kč	195 000,-

*Všechny ostatní informace, týkající se modelu, jsou stejné jako u modelu „START“ (str. 5)*

**4.3 model „SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ“ (CSR)**

Už název napovídá, že se jedná o model, který se bude zabývat odpovědným chováním organizace ve vztahu ke společnosti na trhu, ve kterém působí. Ukazuje organizaci, že neexistuje pouze zisk, ale rozšiřuje její pohled i na environmentální a společenské aspekty činnosti. Snaží se organizaci ukázat, že nefunguje pouze izolovaně od společnosti, ale je její přímou součástí. Model je vyhlášen od roku 2009 na základě Strategie na období 2008 – 2013, kterou přijala Rada kvality ČR.

**- účastníci programu**

K účastníkům programu u tohoto modelu přibývá „Sdružení Korektní podnikání“. Jinak se na seskupení nic nemění, zůstává stejné jak u modelu Start a Excellence.

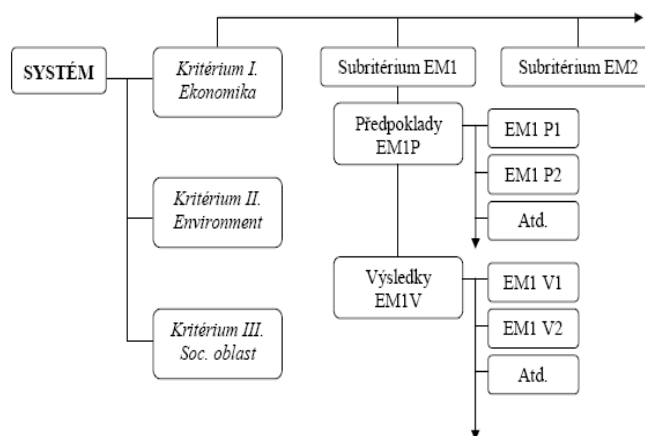
„Sdružení Korektní podnikání“ (KP) – Nezisková organizace, jejímž úkolem je podílet se na zlepšení podnikatelských podmínek v ČR. Byla založena v roce 2003.



Ve vztahu k modelu CSR je jejím garantem systému hodnocení. Zpracovává hodnocení organizace dle systému KORP a je členem Rady pro Společenskou odpovědnost organizací.

### **- program modelu Ceny**

Cílem programu modelu Ceny za CSR je objektivní zhodnocení organizace třetí stranou podle metodiky KORP (obr.2). Jedná se o českou metodu hodnocení, která ukazuje organizaci směr, jakým způsobem naplnit požadavky (ekonomika, environment ( životní prostředí ), sociální oblast), aby se staly součástí managementu organizace. Metoda hodnocení byla vytvořena na základě zkušeností organizace GRI a metod Excellence a CAF.



Obr.3. Schéma modelu „KORP“

### **- hodnocení**

Hodnocení provádí třetí nezávislá strana. Hodnocení probíhá národní metodou KORP, která se skládá ze dvou částí – posouzení „Zprávy o CSR“ organizace a z bodového hodnocení na místě.

### **- postup hodnocení organizace**

Po přihlášení se do Ceny, na základě přihlášky podané na sekretariát SOK, uchazeč vypracuje podle pokynů „Zprávy o CSR“ a následně zašle na sekretariát SOK. Zde členové hodnotitelské skupiny samostatně posoudí a vyhodnotí zprávu uchazeče a následně zaujmou společné konečné stanovisko. Sestaví program na hodnocení organizace na místě. Ten je prodiskutován s uchazečem a odsouhlasen. Uchazeč musí hodnotitelům umožnit vstup do

všech prostor organizace a poskytnout jim všechny pravdivé informace. Následně jsou informace bodově vyhodnoceny. Na konec hodnotitelé zpracují zpětnou zprávu, která slouží organizaci jako podklad pro zlepšování. Na základě zpětné zprávy jury rozhodne o stupních hodnocení. Sekretariát uchazeče vyrozumí písemně o výsledcích hodnocení. Dále pak následuje předání Národní ceny kvality České republiky dle následujících stupňů ocenění.

### **- stupně ocenění**

V podnikatelském sektoru může organizace v programu „Cena CSR“ získat jedno z následujících ocenění:

- 1. stupeň – Ocenění za zapojení se do soutěže organizace dosáhla bodového hodnocení 20-30 bodů ze 100 bodů
- 2. stupeň – Ocenění zlepšení výkonnosti organizace organizace používá principy CSR, dosáhla bodového hodnocení 31-40 bodů ze 100 bodů
- 3. stupeň – Oceněný finalista organizace dosáhla více jak 40 bodů ze 100 bodů
- 4. stupeň – Vítěz Ceny získává organizace, která dosáhla nejlepších výsledků

### **- poplatky ( na rok 2009)**

#### POPLATEK ZA REGISTRACI

Počet zaměstnanců	Kč (bez DPH)
do 250	15 000,-
nad 250	25 000,-

#### POPLATEK ZA HODNOCENÍ

Počet zaměstnanců	Kč (bez DPH)
do 250	35 000,-
nad 250	45 000,-

*Všechny zbylé informace jsou stejné jak u modelu „START“ (str. 5)*

## **5 VEŘEJNÝ SEKTOR [4,6,7]**

### **5.1 model „EXCELENCE“**

Tento model je siamské dvojče modelu Excellence v podnikatelském sektoru, až na nějaké výjimky, které zde zmíníme.

#### **- uchazeč**

Model je určen pro organizace působící ve veřejném sektoru např.: ústřední správní úřady, samosprávné úřady (obecní, městské, krajské), organizace ve školství, policie, zdravotnictví.

#### **- poplatky (na rok 2009)**

##### **POPLATEK ZA REGISTRACI**

- 15 000,- bez DPH

##### **POPLATEK ZA HODNOCENÍ**

- 35 000,- bez DPH

*Všechny ostatní informace jsou shodné s modelem „Excellence“ v Podnikatelském sektoru (str.9)*

### **5.2 model „CAF“**

Princip modelu je založen na sebehodnocení organizací jako u modelu Excellence. Umožňuje organizaci prověřit své schopnosti, fungování a zjistit nedostatky, které má, popřípadě najít metody, jak vše zlepšit, jak uspokojit zákazníka a požadavky občanů.

#### **- uchazeč**

Model je určen pro organizace působící ve veřejném sektoru, např.: ústřední správní úřady, samosprávné úřady (obecní, městské, krajské), organizace ve školství, policie, zdravotnictví.

Dále musejí splňovat následující podmínky:

- museli získat v předchozím ročníku Ceny Ministerstva vnitra minimálně 40 bodů

- museli získat v předchozím ročníku Ceny CAF-START minimálně 40 bodů

**- poplatky (na rok 2009)**

POPLATEK ZA REGISTRACI

- 15 000,- bez DPH

POPLATEK ZA HODNOCENÍ

- 35 000,- bez DPH

*Všechny ostatní informace harmonizují s modelem „START“ v Podnikatelském sektoru (str.5)*

### 5.3 model „SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ“ (CSR)

**- uchazeč**

Soutěže o cenu „CSR“ se může zúčastnit kterákoli organizace z veřejného sektoru bez rozdílu její velikosti.

**- poplatky (na rok 2009)**

POPLATEK ZA REGISTRACI

Počet zaměstnanců	Kč (bez DPH)
do 250	15 000,-
nad 250	20 000,-

POPLATEK ZA HODNOCENÍ

Počet zaměstnanců	Kč (bez DPH)
do 250	35 000,-
nad 250	40 000,-

*Všechny ostatní informace jsou stejné jako u modelu „CSR“ v Podnikatelském sektoru (str. 10)*

## 6 EVROPSKÁ CENA ZA JAKOST [10]

Byla založena v roce 1990 Evropskou nadací pro řízení jakosti (EFQM). Její principy byly vytvářeny ze zkušeností japonské a americké ceny a dalších existujících cen za jakost v Evropě. Veřejně byla vyhlášena v Paříži v roce 1991. Jejím záměrem je podpora evropských firem k zavedení samohodnocení pro zlepšení konkurenceschopnosti. Vítězové se pak stávají vzorem pro další firmy, které je následují. Účastníci Evropské ceny za jakost musejí být nejprve prověřeni v národních cenách za jakost a teprve pak jsou vyzváni národní organizací k účasti v Evropské ceně za jakost. U nás toto ocenění prozatím nezískala žádná společnost.

## 7 VLIV CENY

### *- na zaměstnance*

Samozřejmě vliv ocenění na zaměstnance je podstatný. Určitě si uvědomují, že pracují ve firmě, organizaci, která je na určité společenské úrovni, jestliže takového ocenění dosáhla. Dodává jim jistotu stabilního a bezpečného pracovního poměru. Samotný roční průběh Ceny jim umožňuje poznat fungování a prostředí organizace, ve které pracují. Již při psaní sebehodnotící zprávy se do soutěže zapojují všichni zaměstnanci společnosti od dělníků přes vedoucí a managery až po samotné vedení a majitele. Obyčejní zaměstnanci jsou informováni o dění v soutěži a jsou do ní přímo zapojováni, začínají si uvědomovat, že nejsou pouhým „otrokem“ ve firmě, ale mají podstatný vliv na její fungování. Naopak vedení si určitě uvědomuje, že se musí umět naučit zaměstnancům naslouchat. Začíná se zde eliminovat proces, který, myslím, funguje v každé druhé organizaci (alespoň v naší ano), tedy „o nás bez nás“.

### *- na organizaci*

Získání Ceny organizací je pro organizaci velká pocta. Jde o den, kdy se jí otvírají dveře do nepoznaných koutů společnosti a kdy v ní dosahuje určitého postavení. Stává se spolehlivým a dobrým partnerem pro zákazníky. Cena jí napomáhá udržet se na trhu v popředí. Vynáší ji na přední místa žebříčku a odbourává konkurenci, která již za ní o krok zaostává. Otvírá jí dveře do Evropy, kde je toto ocenění velice prestižní. Ročním průběhem soutěže, sebehodnocením, zpětnou zprávou získala organizace informace potřebné k zdokonalení, rozvoji svých priorit. Prošla fází vnitřní analýzy, sebepoznání, které jí přináší potřebné informace k sebezdokonalení, odbourání slabých stránek. Na základě takto zjištěných skutečností by v budoucnu sama měla mít zájem na tom, aby se dále rozvíjela a zdokonalovala, měla by si po principu Ceny dělat v průběhu následujících let podobné hodnocení, z důvodu přehledu, zda nedostatky eliminuje a nevytvářejí se jí jiné.

**- na zákazníka**

V dnešní době bere zákazník velký zřetel na kvalitu výrobků a jejich zpracování. Ocenění firmám velice napomáhá tyto vnitřní pocity zákazníka naplňovat. Stávají se pro něj spolehlivým a dobrým partnerem v obchodování. Pro zákazníka je to známka, že jednání společnosti je na určité úrovni a produkty, kterými organizace disponuje, jsou kvalitní o určité jakosti.

## ZÁVĚR

„Národní cena kvality ČR“ je nejvýznamnější oceněním v České republice, které firmám, organizacím, jak v sektoru podnikatelském, tak veřejném, přináší spoustu možností a výhod. Jak z pohledu vnitřního fungování organizace, tak z pohledu společnosti, ve které se vyskytuje, nejen u nás v České republice, ale i v celém světě. Jedná se o ocenění, které by mělo organizacím ukázat správné fungování a odstranit nedostatky, kterých se v běžném ekonomickém provozu dopouštějí. Myslím si, že by nemělo být pouhou formální stránkou, kdy organizace při příležitosti „Evropského týdne jakosti“ v České republice obdrží ocenění, a tím pro ni celá roční soutěž končí, ale mělo by mít významný vliv i nadále. Záleží tedy pouze na organizaci, jak s „Národní cenou kvality ČR“ dokáže naložit a jak se jí naučí dále využívat ve svůj prospěch.

Do budoucna si myslím, že Cena bude napomáhat vytvářet konkurenční prostředí, které bude mít za následek zvyšování kvality samotných produktů od jednotlivých organizací, ať už to budou hmatatelné věci, nebo půjde o pocity a vztahy ve společnosti. Je tedy jen otázkou času, kdy si nějaká česká organizace sáhne i na Evropskou cenu za jakost. Měly by s ní být seznamovány i organizace, které se jí nezúčastňují, aby si dokázaly představit, jak velký přínos by pro ně měla, ale troufám si říct, že o ní ani některé firmy neví. Tak jako jsem o ní doteď nevěděl ani já. Nikdy bych si pod tímto názvem nedokázal představit, o jak prestižní ocenění se jedná a jak významný vliv má na fungování společnosti, až do chvíle, než jsem se o něj začal zajímat v této bakalářské práci. Z mého pohledu by Národní cena kvality ČR měla být i více medializována. Nevšiml jsem si, že by o ní někdy psali v novinách, natož, že by byla někdy zveřejňována v televizi. Myslím si, že samotné vyhlášení vítězů a předání Ceny je takovou událostí, která by si zasloužila, aby o ní věděla i širší veřejnost. Jde přeci o hodnocení a vyhlášení nejlepší společnosti působící v ČR za předešlý rok a běžný občan o tom nemá ani nejmenší tušení.

**SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ**

- 1 VEL, Ryšánek, JAN , Hnátek. *Výběr informací pro vývozce a dovozce XXXIII : Národní cena České republiky za jakost*. [s.l.] : [s.n.], 2001. 57 s.
- 2 BARTES, František. *Jakost v podniku*. [s.l.] : [s.n.], 2007. 90 s. ISBN 978-80-214-3362-9.
- 3 ŠKAPA, Stanislav. *Jakost výrobních procesů*. [s.l.] : [s.n.], 2008. 220 s. ISBN 978-80-7204-571-6.
- 4 *Národní cena České republiky STATUTY : podnikatelský, veřejný sektor*. [s.l.] : [s.n.], 2008. 146 s. Dostupný z WWW: <<http://www.npj.cz/tmce/74.pdf>>. ISBN 978-80-02-02092-9.
- 5 *NÁRODNÍ PROGRAM KVALITY 2008*. [s.l.] : [s.n.], 2008. 156 s. ISBN 978-80-02-02026-4.
- 6 *Národní politika kvality* [online]. c2005 [cit. 2009-04-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.npj.cz/>>.
- 7 *Sdružení pro oceňování kvality* [online]. [2006] [cit. 2009-04-14]. Dostupný z WWW: <http://www.scj-cr.cz/>>
- 8 *Národní cena kvality ČR a modelu EFQM* [online]. [2005] [cit. 2009-04-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.narodnicena.cz/>>.
- 9 VIZUS. *Česká společnost pro jakost* [online]. 2009 [cit. 2009-03-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.csq.cz/cs/stupne-excelence.html>>.
- 10 ČESKÁ TELEVIZE A DODAVATELÉ ČTK. *Česká televize 24* [online]. 2009 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ct24.cz/ekonomika/4755-vitezem-narodni-ceny-cr-za-jakost-je-letos-strojni-fakulta-vsrb/>>.
- 11 *Informační a pracovní server pro malé a střední podniky* [online]. 2008 [cit. 2009-03-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.podnikinfo.eu/podnikinfo/jakost/evropa.aspx?sekce=5&menu=253&page=2>>.



**SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK**

EFQM – (European Foundation for Quality Management) Evropská nadace pro řízení jakosti  
CSR – (Corporate Social Responsibility)  
GRI (Global Reporting Guidelines)  
CAF – Common Assessment Framework  
EQA – European Quality Award - Evropská cena za jakost  
NPK – Národní politika kvality  
RK ČR – Rada kvality ČR  
NCQ ČR – Národní cena kvality ČR  
SOK – Sdružení pro oceňování kvality  
JURY – Řídící rada programu Ceny

**SEZNAM PŘÍLOH [7]**

- Příloha č.1      USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY  
ze dne 22. srpna 2001 č. 806
- Příloha č.2      Přehled vítězů a oceněných finalistů v programu „Národní cena ČR za jakost“ za období 1997-2007
- Příloha č.3      Přehled oceněných firem a organizací v programu „Národní cena kvality ČR v roce 2008

# VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY



## USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY

ze dne 22. srpna 2001 č. 806

o Národní ceně České republiky za jakost jako  
součástí Národní politiky podpory jakosti

V l á d a

I. b e r e n a v ě d o m í informace o Národní ceně České republiky za jakost jako součástí Národní politiky podpory jakosti (dále jen "Národní cena") obsažené v části II předloženého materiálu;

II. s o u h l a s í s projektem Národní ceny obsaženým v části III a IV předloženého materiálu;

III. u k l á d á místopředsedovi vlády a ministru průmyslu a obchodu

1. vytvořit v rámci Rady České republiky pro jakost podmínky pro realizaci programu Národní ceny,

2. pověřit předsedu Rady České republiky pro jakost každoročním vyhlásováním nového ročníku Národní ceny a organizačním zabezpečením jejího programu;

IV. d o p o r u č u j e předsedovi vlády každoročně předávat Národní cenu vítězům.

Provede:

místopředseda vlády a  
ministr průmyslu a obchodu,

Předseda vlády Ing.  
Miloš Z e m a n , v. r.



**Přehled vítězů a oceněných finalistů  
v programu Národní ceny ČR za jakost za období 1995 - 2007**

<b>Rok</b>	<b>A. Ocenění finalisté (Prize winner)</b>	<b>B. Držitelé Ceny (Award winner)</b>
<b>1995</b>	SIEMENS Telekomunikace, s.r.o., Praha SETUZA, a.s., Ústí nad Labem	IBM Česká republika, spol. s r.o., Praha MANN FILTR JIPAP, s.r.o., Příbyslavice ČKD BLANSKO, a.s., Blansko
<b>1996</b>	BENEFITT & DIATRYMA a.s., Hradec Králové VÍTKOVICE – PRODECO spol. s r.o., Teplice PSP POHONY a.s., Přerov	ARCON – Pavel Šourek, Jablonec nad Nisou UNIS, obchodní spol. s r.o., Brno KABELOVNA DĚČÍN – PODMOKLY a.s., Děčín TŘINECKÉ ŽELEZÁRNY a.s., Třinec
<b>1997</b>	MESSER TECHNOGAS spol. s r.o., Praha VESUVIUS Česká republika a.s., Třinec	Glaverbel Czech a.s., závod Kryry VÍTKOVICE – PRODECO a.s., Teplice GiTy Holding, a.s., Brno
<b>1998</b>	ARCON – Pavel Šourek, Jablonec nad Nisou	Hewlett - Packard s. r. o., Praha
<b>1999</b>		VSB a.s., Praha
<b>2000</b>	MICRO PRECISINON COMPONENTS s.r.o., Rožnov pod Radhoštěm ODS – Dopravní stavby Ostrava, a.s., Ostrava Stavby mostů Praha, a.s., Praha IPS, a.s., Odštěpný závod 03, Praha	BONATRANS a.s., Bohumín
<b>2001</b>	FotoStar Südcolor spol. s r.o., Teplice VCES Vodohospodářské stavby a.s., Hradec Králové MEGA TRUCKING BOHEMIA spol. s r.o., Ústí nad Labem	STAVMONT, spol. s r.o., Kroměříž TESLA SEZAM, a.s., Rožnov pod Radhoštěm
<b>2002</b>	FIRESTA-Fišer, rekonstrukce, stavby, a.s., Brno	Saint-Gobain Sekurit ČR spol. s r.o., Hořovice
<b>2003</b>	MERO ČR a.s., Kralupy nad Vltavou SYNER s.r.o., Liberec	ŽS Brno, a.s., závod Energetické a ekologické stavitelství Barum Continental, spol. s r.o., Divize výroby forem Hewlett - Packard, s. r. o. Continental Teves Czech Republic, s.r.o.
<b>2004</b>	Pražská energetika, a.s. - sekce Integrovaný informační systém EUREST, spol. s r.o.	EUROTEL Praha, spol. s r.o. T-Mobile Czech Republic a.s.
<b>2005</b>	IFE-CR, a.s. MERO ČR, a.s.	TNT Express Worldwide spol. s r.o.
<b>2006</b>		IFE-CR, a.s. Česká obchodní inspekce
<b>2007</b>		Fakulta strojní, Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava

## 1. Národní cena kvality České republiky – podnikatelský sektor

### Vítěz

- HBPO Czech s.r.o. (model Excellence EFQM – celá organizace)
- BENEŠ a LÁT, a.s. (model Excellence EFQM – část organizace)

### Oceněný finalista

- KOVOKON Popovice s.r.o. (model Excellence EFQM)
- JUDr. Bohuslav Švamberk (model Excellence EFQM)

### Ocenění zlepšení výkonnosti organizace

- SPETRA CZ s.r.o. (model START)

## 2. Národní cena kvality České republiky – veřejný sektor

### Vítěz

- Městská část Praha 10 – Úřad městské části Praha 10 (model Excellence EFQM)
- Město Hranice – Městský úřad Hranice (model CAF)

### Oceněný finalista

- Fakulta hornicko-geologická, Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (model Excellence EFQM)
- Statutární město Děčín – Magistrát města Děčín (model CAF)
- Město Jablunkov – Městský úřad Jablunkov (model CAF)

### Ocenění zlepšení výkonnosti organizace

- Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství, Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (model Excellence EFQM)
- Český statistický úřad (model Excellence EFQM)
- Policie České republiky, Správa severočeského kraje (model Excellence EFQM)

### Ocenění za zapojení organizace

- Střední škola sociální PERSPEKTIVA a Vyšší odborná škola, s.r.o. (model Excellence EFQM)

### Čestné uznání za účast v programu Národní ceny kvality ČR

- Karlovarský kraj, Krajský úřad Karlovarského kraje (model CAF)
- Královéhradecký kraj, Krajský úřad Královéhradeckého kraje (model CAF)
- Národní ústav odborného vzdělávání (model CAF)