

**Martin Mizla**

## **VYBRANÉ SÚVISLOSTI DOSAHU HOSPODÁRSKEJ KRÍZY A RIADENIA KVALITY**

***Abstract:** Quality is one of the most important factors influencing decisions of customers. Companies are able to increase their good reputation thanks to quality. It appears that despite holding ISO 9001 certificates some companies are affected by the contemporary economic crisis more than some other companies without the certificate. The aim of the paper is to find some answers to this phenomenon: (i) higher general sensitivity to volatility of the economy and (ii) changes in applying valid general TQM paradigms.*

***Key words:** quality management, economic crisis, sensitivity, quality improvement paradox*

**JEL:** E 32, L 15

### **Úvod**

Kvalita je jedným z hlavných faktorov, ktorý vplýva na rozhodovanie zákazníka pri nákupe a voľbe produktov. Podnik, ktorý chce dlhodobo podnikat', potrebuje zabezpečiť vysokú kvalitu svojich produktov a neustále zvyšovať alebo aspoň udržiavať svoju pozitívnu reputáciu. Kvalita by tak mala byť zárukou prosperity podniku zvyšovaním objemu predaja a čiastočne aj tržieb.

Vyššia kvalita má zabezpečiť dlhodobý rozvoj podniku. Súčasná hospodárska kríza, ktorá sa začala v USA, však v krátkodobom horizonte ukázala, že ohrozenú existenciu majú prekvapujúco aj podniky, ktoré kvalitu nielen formálne deklarujú, ale sa kvalitou zaoberajú poctivo a dlhodobo. Podniky s vlastníctvom certifikátov systémov riadenia kvality podľa normy ISO 9001 takisto pociťujú výkyvy ekonomiky, a to v niektorých prípadoch dokonca silnejšie ako podniky bez certifikátov (improvement paradox).

Príspevok poskytuje vysvetlenie niektorých príčin uvedeného javu a zároveň predstavuje podnikom možnosti predikovať dosah externých výkyvov ekonomiky a takto určovať citlivosť podnikov na ne. Na druhej strane, umožňuje riadiť alokáciu nákladov na kvalitu podľa stavu ekonomiky. To si vyžaduje zmenu existujúceho triedenia nákladov na kvalitu a ich preklasifikovanie. Nové triedenie umožňuje ukázať, ako zmeny v ekonomike (chápané ako zmeny v dopyte) a štruktúra nákladov na kvalitu vplývajú na operačný zisk (EBIT).