

Zuzana Kapsdorferová – Mária Kadlečíková

## **Uplatňovanie systémov riadenia kvality v slovenských subjektoch a ich dopad na potravinovú bezpečnosť**

### *Implementation of Quality Managerial Systems in Slovak Enterprises and its Influence of Food Safety*

**Abstract** *Current global trends force businesses to enhance their competitiveness via quality, innovations, leaning of production processes and shortening of production cycles, development of employees and satisfying of customer's needs. At the same time, the society demands from entities more emphasis on sustainable development, environmental protection, social responsibility and on other social aspects of the business. Many firms seek the ways how to master such important demands and gain the recognition on the market. One of the avenues how to achieve planned results resides in implementation of the Total Quality Management systems, which also provide grounds for reaching a status of reliable business partner. Presented scientific paper puts an emphasis on execution of research in order to find out about the situation with the status of implementation of the quality managerial systems in Slovak businesses as well as to recognize reasons and contributions of usage of these systems in their activities.*

**Key words** *Quality - Total Quality Management - Quality Managerial Systems - Process Management - Business Entities*

**Abstrakt** Súčasné globalizačné trendy nútia podnikateľské subjekty zlepšovať konkurencieschopnosť cez zvyšujúcu sa kvalitu, inovácie, zoštiehľovanie výroby a skracovanie výrobných časov, rozvoj zamestnancov a uspokojovanie potrieb zákazníkov. Na druhej strane spoločnosť kladie na podnikateľské subjekty, požiadavky na podporu udržateľného rozvoja, ochranu životného prostredia, bezpečnosti, spoločenskej zodpovednosti a iné sociálne hľadiská. Mnohé podnikateľské subjekty hľadajú spôsoby, ako tieto náročné ciele zvládnuť a dosiahnuť zaslúžené uznanie na trhu. Jednou z ciest ako naplniť plánované výsledky je zaviesť komplexný systém riadenia kvality do spoločností a stať sa tak spoľahlivým a úspešným partnerom. Ťažiskom predkladaného vedeckého príspevku je spoznať úroveň uplatňovania komplexného riadenia kvality v slovenských podnikoch a spoznať dôvody a prínosy používania systémov riadenia kvality v rámci ich podnikateľských aktivít.

**Kľúčové slová** kvalita - komplexné riadenie kvality - systémy riadenia kvality - procesné riadenie - podnikateľské subjekty

---

Dôležitým ukazovateľom konkurencieschopnosti sa stala kvalita. Peters, T. J. – Waterman, R. H., 1982 [6] dodávajú, že kvalita, služby a spoľahlivosť sú stratégie zamerané na lojalitu a dlhodobý rast. STN EN ISO 9000:2006 (2006) charakterizuje kvalitu ako mieru, s akou súbor vlastných charakteristík spĺňa požiadavky. Požiadavky predstavujú potreby alebo očakávania, určené napr. organizáciou, ktoré sa všeobecne predpokladajú alebo sú povinné.

Korenko, M. a kol., 2011 [4] definujú kvalitu ako mieru, s akou súbor vlastných charakteristík produktu, systému alebo procesu spĺňa požiadavky zákazníkov a iných zainteresovaných strán. Hodnotenie je také usporiadanie, analýza, zhrnutie výsledkov skúmania, pomocou ktorého je možné zodpovedať otázky definované pri určení a plánovaní kvality. Oakland, S. J., 2003 [5] tvrdí, že systémy riadenia plnia významnú úlohu v zabezpečovaní kvality. Podľa neho je úlohou zabezpečenia kvality vytvoriť systém, ktorý slúži ako prevencia pred vznikom potenciálnych problémov prostredníctvom plánovaných a systémových aktivít. Komplexné riadenie kvality kladie dôraz na systémovú prácu, dlhodobé plánovanie, tímovú spoluprácu a s tým súvisiaci hodnotiaci systém zamestnancov, na potrebu vytvárať partnerstvá s dodávateľmi, na celoživotné vzdelávanie a rozvoj zamestnancov, na potreby identifikovať a uskutočňovať neustále nápravné opatrenia a zapojenie všetkých pracovníkov do procesu zlepšovania. Súčasťou komplexného riadenia kvality je implementácia systémov riadenia kvality. Cieľom systémov riadenia kvality je vytvoriť podnikový manažérsky systém, ktorý je v súlade s predstavami manažmentu a zároveň je v zhode s normou, ktorá je medzinárodne uznávaným systémom riadenia kvality. V súčasnosti existuje veľa manažérskych systémov riadenia kvality uplatňovaných v potravinárskom priemysle, je len na manažéroch, ktorý systém si vyberú a ktorý im vyhovuje najviac. K medzinárodne uznávaným systémom riadenia kvality pribudol v roku 2010 ďalší systém FSSC 22000. Združenie GFSI (The Global Food Safety Initiative) schválilo schému FSSC 22000 ako rovnocennú alternatívu k už existujúcim schémam IFS alebo BRC. Horváth, M., 2011 [2] tvrdí, že FSSC 22 000 (Food Safety System Certification 22 000) predstavuje novú komplexnú certifikačnú schému pre systémy bezpečnosti potravín. Je založená na norme ISO 22 000: 2005 „Požiadavky na organizácie potravinárskeho reťazca“ a verejne dostupnej špecifikácie pre programy podpory BSI PAS 220:2008. Schéma FSSC 22 000 predstavuje pre organizácie reálnu pomoc v podobe certifikovania systému manažérstva bezpečnosti potravín v rámci jedného auditu pri akceptácii výsledkov rôznymi zákazníkmi, vrátane obchodných reťazcov a navyše aj šetrenie nákladov na vykonanie auditu. Výhodu predstavuje najmä pre veľké nadnárodné organizácie, ktoré vyrábajú výrobky pod svojou značkou a umožňuje im veľmi účinne integrovať dodatočné požiadavky PAS 220 do svojho manažérstva kvality. Frischer, P., 2010 [3] konštatuje, že dosiahnutie čiastkového cieľa, to znamená implementácie systémových krokov podľa požiadaviek EN ISO 9001: 2008 do podnikových riadiacich štruktúr, potvrdeného certifikačným auditom by nemalo končiť úsilie vrcholového vedenia organizácie o funkčný a efektívny SMK. Práve naopak, v tomto momente sa firme otvárajú možnosti využitia nástrojov riadenia a systémového prístupu k riešeniu problémov, ktoré im systém manažérstva kvality ponúka. Z medzinárodne uznávaných systémov riadenia kvality je najväčší počet vystavených certifikátov vo svete podľa normy ISO 9001:2008. Podľa výročnej správy Medzinárodnej organizácie pre

normalizáciu (2012) bolo v roku 2010 najviac vystavených certifikátov podľa normy ISO 9001:2008 v Európe 47,9 %, v Ázii 38,8 %, v Afrike 5,9 % a najmenej v Strednej Amerike 3,9 % a v Severnej Amerike 3,5 %.

### Metodický postup

V zmysle naznačených okruhov bol uskutočnený vlastný výskum, ktorého výsledky dokumentujú stav komplexného manažerstva kvality v podnikateľských subjektoch v Slovenskej republike v roku 2012. Cieľom výskumu je zhodnotiť úroveň komplexného riadenia kvality v slovenských podnikoch a poskytnúť prehľad o medzinárodných systémoch riadenia kvality uplatňovaných v slovenských podnikoch. V príspevku boli použité údaje získané dotazníkovým prieskumom od 106 spoločností pôsobiacich na slovenskom trhu v oblasti výroby, spracovania, predaja a poskytovania služieb, ktoré boli spracované do prehľadov (formou tabuliek a grafov) pre ďalšie spracovanie, následnú analýzu a vyhodnotenie. V jednotlivých triedach odpovedí boli počítané kumulované súčty s intervalovými, alebo percentuálnymi škálami a overované boli hypotézy, ktoré boli formulované nasledovne:

*Hypotéza 1:* Predpokladáme, že existuje závislosť medzi veľkosťou podniku a problémami s financovaním.

*Hypotéza 2:* Predpokladáme, že existuje závislosť medzi oblasťou podnikania a nákladmi na zavedenie systému riadenia kvality.

*Hypotéza 3:* Predpokladáme, že existuje závislosť medzi počtom systémov riadenia kvality v podniku a periodicitou overovania spokojnosti zákazníkov.

Pri skúmaní vzťahov a závislosti medzi kvalitatívnymi znakmi bola využitá asociačná a kontingenčná analýza. Existencia závislosti medzi znakmi bola overená pomocou  $\chi^2$ -testu (Chí-kvadrát – testu) nezávislosti, pričom predpoklady hypotéz sú nasledovné:

$H_0$  medzi danými kvalitatívnymi znakmi neexistuje závislosť,

$H_1$  závislosť medzi kvalitatívnymi znakmi existuje.

Test je založený na porovnávaní empirických a teoretických početností pre každú kategóriu sledovaných znakov. Testovacie kritérium pre overovanie nulovej hypotézy  $H_0$  sa vypočíta podľa nasledovného vzťahu:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(E_{i,j} - T_{i,j})^2}{T_{i,j}}$$

kde:

$r$  počet kategórií prvého (riadkového) znaku,

$c$  počet kategórií druhého (stĺpcového) znaku,

$E_{ij}$  empirické početnosti,

$T_{ij}$  teoretické početnosti.

Vzťah pre výpočet teoretickej početnosti  $T_{ij}$ :

$$T_{i,j} = \frac{R_i * C_j}{n}$$

kde:

$R_i$  suma početností v i-tom riadku,

$C_j$  suma početností v j-tom stĺpci,

$n$  celková početnosť.

Výsledné hodnoty hypotéz sú porovnané s kritickou (tabuľkovou) hodnotou:

$$\chi^2_{tab} = (\alpha, (c-1).(r-1))$$

kde:

$\alpha$  - hladina významnosti

Hypotézu  $H_0$  nezamietame, ak je vypočítaná hodnota testovacieho kritéria  $\chi^2 < \chi^2_{tab}$ , kde  $\chi^2_{tab}$  je tabuľková hodnota nájdená pri  $(c-1) \cdot (r-1)$  stupňoch voľnosti. Ak  $\chi^2 > \chi^2_{tab}$ , zamietame hypotézu  $H_0$ , teda považujeme znaky na zvolenej hladine významnosti za závislé. Všetky výpočty sú realizované s 5 % teoretickou hladinou významnosti.

## Vlastná práca

### Systémy riadenia kvality v podnikateľských subjektoch Slovenskej republiky

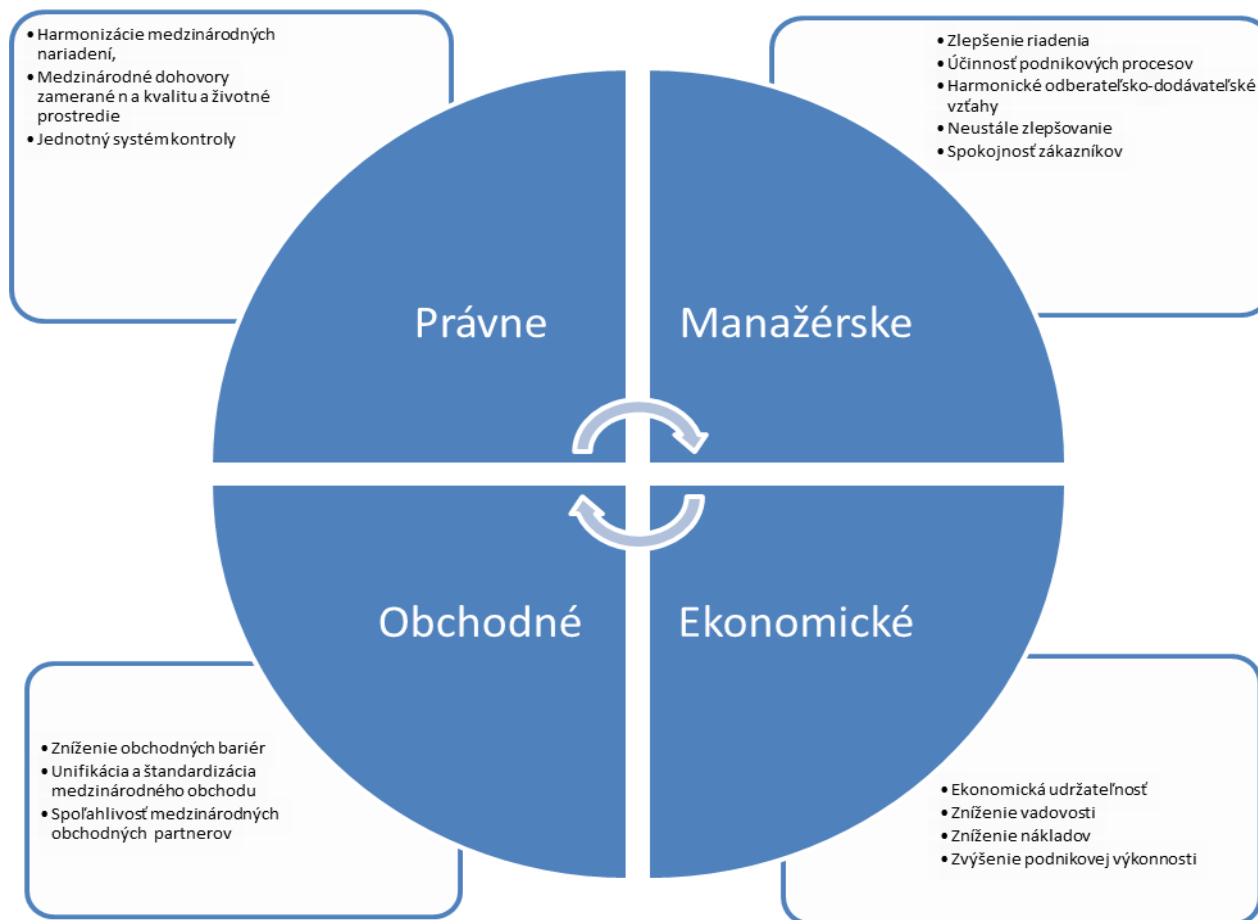
Podnikové manažmenty slovenských firiem si rovnako ako zahraničné manažmenty uvedomujú význam systémov riadenia kvality a preto aj v Slovenskej republike možno pozorovať rastúci trend zavádzania medzinárodných systémov riadenia kvality. Dôvody pre implementáciu systémov riadenia kvality môžu byť rôzne. Môže sa jednať o zefektívnenie riadenia, rast ziskovosti, zníženie nákladov, konkurenčné tlaky, získanie stabilnej pozície na trhu, rast potreby komplexných manažérskych systémov, uspokojenie požiadaviek stále náročnejších zákazníkov, alebo sa môže jednať o naplnenie dodávateľsko-odberateľských požiadaviek. V skúmaných 106 spoločnostiach až 105 (99 %) spoločností má zavedený aspoň jeden systém manažérstva kvality. V dopytovaných spoločnostiach, ktoré uskutočňujú svoju činnosť v Slovenskej republike sa najčastejšie uplatňuje norma ISO 9001:2008, ktorú uviedlo až 99 opýtaných (37 %). Druhým najčastejšie uplatňovaným systémom manažérstva kvality v dopytovaných spoločnostiach je norma ISO 14 000:2004, ktorú má certifikovaných 59 respondentov (22 %). Vysoké, 25 %-né zastúpenie majú systémy riadenia kvality uplatňované v slovenských potravinárskych spoločnostiach, medzi ktoré patria: HACCP (Analýza kritických kontrolných bodov) (25 spoločností), ISO 22000:2005 (Medzinárodný organizácia pre normalizáciu) (13 spoločností), BRC (Britský obchodný systém) (6 spoločností), IFS (Medzinárodný potravinový štandard) (22 spoločností) a iné, SVP (Správna výrobná prax) (25 spoločností). Medzi najväčšie problémy pri implementácii systémov riadenia kvality považujú spoločnosti vypracovanie dokumentácie, zvládnutie zmeny postojá zamestnancov, financovanie a meranie procesov. Najčastejšie dôvody

zavedenia systému riadenia kvality do podniku uviedli 44 respondenti (19 %) konkurenčné tlaky, pre 35 respondentov (15 %) predstavuje doklad o spôsobilosti a spoľahlivosti pre obchodných partnerov a 29 respondentov (13 %) uviedlo, že systém manažérstva kvality zaviedli z dôvodu záujmu zapojenia sa do verejných súťaží, kde sa vyžaduje najčastejšie systém kvality ISO 9001:2008. Až 18 respondentov (8 %) považuje systém manažérstva kvality za samozrejmosť. V 75 spoločnostiach (67 %) prebiehal audit slovenskou certifikačnou spoločnosťou. Zahraničnú certifikačnú spoločnosť využilo 30 spoločností (33 %). Návratnosť peňažných prostriedkov investovaných do systémov riadenia kvality očakáva najviac 50 respondentov (58 %) v období od 1 roka – 5 rokov, 32 respondentov (37 %) predpokladá návratnosť do 1 roka a 5 respondentov (5 %) uviedlo ich návratnosť dlhšiu ako 6 rokov. V skúmaných podnikoch sa najčastejšie vyskytujú 2-4 audítori, čo uviedlo 47 opýtaných (45 %). Po jednom audítore sa nachádza v 45 skúmaných spoločnostiach (43 %) a 12 skúmaných spoločností (12 %) uviedlo, že majú 5 a viac audítorov v oddelení kvality. V tomto prípade sa jednalo o veľké spoločnosti. Bez vzájomnej dobrej spolupráce s dodávateľmi, resp. partnermi je obtiažne si predstaviť dosahovanie trvalého úspechu v oblasti kvality. Takmer všetci respondenti uviedli, že spolupracujú s partnermi na spoločných projektoch. Hodnotenie spokojnosti zákazníka sa najčastejšie realizuje cez prieskumy spokojnosti, nasledovalo vyhodnotenie reklamácií, čo uviedlo 36 opýtaných (17 %). 24 respondentov (11 %) uviedlo, že hodnotenie kvality a spokojnosti zákazníkov sa realizuje cez zákaznicke audity. Respondenti najčastejšie hodnotia spokojnosť zákazníka v týchto časových intervaloch: 1 krát mesačne (50 % respondentov), štvrťročne (35 % respondentov) a ročne (11 % respondentov). Podľa výsledkov prieskumu možno konštatovať, že manažmenty dbajú na inováciu a ročne sa implementuje v 70 spoločnostiach (67 %) do 15 návrhov, 27 respondentov (26 %) uviedlo, že ročne sa realizuje až 16–50 nových alebo inovovaných návrhov. Súčasťou riadenia kvality je aj hodnotenie zamestnancov za vykonanú prácu. V slovenských spoločnostiach naďalej pretrváva trend individuálneho hodnotenia zamestnancov, nakoľko až v 86 opýtaných (81 %) uviedlo túto skutočnosť. V 67 % spoločnostiach sa hodnotia iba kvantitatívne ukazovatele.

Výhody budovania systémov riadenia kvality pokrývajú viaceré hľadiská, ktorých rozsah má medzinárodný charakter. V článku ich kategorizujeme na právne, manažérske, obchodné a ekonomické. Obrázok 1 poukazuje na výhody uplatňovania systémov riadenia kvality v podnikoch.

**Výhody uplatňovania systémov riadenia kvality v podnikoch**  
*Benefits of applying quality management systems in enterprises*

**Obrázok 1**



Prameň: Vlastný návrh  
 Source: Own suggestion

**Ekonomické hľadisko**

- *Ekonomická udržateľnosť* – systémy riadenia kvality prispievajú k ekonomickej udržateľnosti spoločností.
- *Zníženie vadovosti a nákladov* - certifikované organizácie znižujú množstvo odpadu a zároveň zabezpečujú, že spoločnosť ktorá uplatňuje takéto normy je šetrná k životnému prostrediu.
- *Zvýšenie podnikovej výkonnosti* – spoločnosti, ktoré zaviedli pravidelné meranie podnikových procesov, ktoré vyhodnocujú a na ich základe prijímajú rozhodnutia pochopili prínosy aj v tejto tak často diskutovanej problematike.

**Manažérske hľadisko**

- *Zlepšenie riadenia* - identifikovaním hlavných a podporných procesov dochádza k lepšiemu a transparentnejšiemu riadeniu.
- *Účinnosť a výkonnosť podnikových procesov* - manažérske systémy riadenia kvality poukazujú na potrebu objektívne analyzovať vnútorné podnikové procesy,

prostredníctvom, ktorých sa dajú dosiahnuť účinnejšie a nákladovo efektívnejšie výrobné procesy.

- *Harmonické odberateľsko-dodávateľské vzťahy* - vytváranie vzájomne výhodných vzťahov dôvery s dodávateľmi je predpokladom pre požadovanú kvalitu dodávok a prejavom spôsobilosti dodávateľov.
- *Neustále zlepšovanie* – sa považuje za hybnú silu všetkých pozitívnych zmien v organizáciách, prostredníctvom ktorých sa dosahujú lepšie výsledky vo všetkých oblastiach riadenia.
- *Spokojnosť zákazníkov* – zvýšením kvality produktov, neustálou inováciou produktov a starostlivosťou o zákazníka dochádza k spokojnosti a lojálnosti zákazníka, čo vedie k zvýšeniu predaja a k upevneniu trhovej pozície.

### Obchodné hľadisko

- *Zníženie obchodných bariér* – vytvorením noriem uznávaných v celom svete.
- *Unifikácia a štandardizácia medzinárodného obchodu* – fakultatívne medzinárodné normy svojou existenciou prispievajú k štandardizácii medzinárodného obchodu.
- *Spôľahlivosť medzinárodných partnerov* - spoľahlivosť a dôvera v medzinárodných obchodných vzťahoch, je všadeprítomný problém. Pri vzdialenosti medzi spoločnosťami obchodujúcich na opačných koncoch sveta, je ťažké skutočne overiť, či dodávatelia uplatňujú bezpečné, humánne a zodpovedné obchodné praktiky. Systémy riadenia kvality a ich certifikácia je tiež spôsob, ako uistiť medzinárodných obchodných partnerov, že spoločnosť dodržiava medzinárodné normy, a z rovnakého dôvodu prispieva k posilneniu presvedčenia, že zahraniční dodávatelia sú dôveryhodní a spoľahliví.

### Právne hľadisko

- *Harmonizácia medzinárodných nariadení* – cez určenie základných požiadaviek na otázky, ako sú bezpečnosť, zdravie zákazníka alebo životné prostredie. Dobrovoľné, harmonizované normy vytvárajú organizáciám vhodné, ale nie záväzné technické riešenia na splnenie základných požiadaviek.
- *Medzinárodné dohovory zamerané na kvalitu a životné prostredie* – vo forme súhrnných právnych pravidiel upravujúcich vzťahy medzi štátmi s ohľadom na kvalitu alebo životné prostredie, ktoré majú charakter: dohovorov, zmlúv, chárt, protokolov alebo dohôd.
- *Jednotný systém kontroly* – kvalita sa dá dosiahnuť uplatňovaním systémov, ktoré umožňujú pravidelne kontrolovať jednotlivé kroky. Najväčšou výhodou týchto kontrolných mechanizmov je, že umožňujú odhaliť zlyhanie výrobcu, alebo distribútorov a tým chránia napr. zdravie spotrebiteľa.

V nadväznosti na uskutočnený výskum bola skúmaná hypotéza, ktorá mala za cieľ zistiť, či existuje závislosť medzi oblasťou podnikania a nákladmi na zavedenie systému riadenia kvality. Na základe výsledkov  $\chi^2$  testu ( $p = 41,253$ ) na hladine významnosti = 0,05 prijímame hypotézu  $H_1$ , ktorá vyjadruje, že existuje závislosť medzi oblasťou podnikania a nákladmi na zavedenie systému riadenia kvality. Znamená to, že podniky zaoberajúce sa výrobnou a predajnou činnosťou vynakladajú vyššie peňažné prostriedky na zavedenie systémov riadenia kvality, ako spoločnosti poskytujúce služby a inštitúcie pôsobiace vo verejnej správe.

Ďalej bola overovaná hypotéza, kde sme predpokladali, že existuje závislosť medzi počtom systémov riadenia kvality v podniku a periodicitou overovania spokojnosti zákazníkov. Na základe výsledkov  $\chi^2$  testu ( $p = 24,807$ ) na hladine významnosti 0,05 prijímame hypotézu  $H_1$ , ktorá vyjadruje, že existuje závislosť medzi počtom systémov riadenia kvality v podniku a periodicitou overovania spokojnosti zákazníkov. Znamená to, že organizácie, ktoré majú väčší počet systémov riadenia kvality sa viac orientujú na overovanie spokojnosti.

Zmyslom overovania poslednej hypotézy bolo zistiť, či existuje závislosť medzi veľkosťou spoločnosti a problémami s financovaním systému riadenia kvality. Predpokladáme, že existuje závislosť medzi veľkosťou podniku a problémami s financovaním. Na základe výsledkov  $\chi^2$  testu ( $p = 1,533$ ), na hladine významnosti 0,05 prijímame hypotézu  $H_0$ , ktorá vyjadruje, že neexistuje závislosť medzi veľkosťou podniku a problémami s financovaním.

### **Vplyv systémov riadenia kvality na potravinovú bezpečnosť**

Ako vyplýva z výskumu, slovenské podniky investujú nemalé úsilie a peňažné prostriedky do systémov kvality. Napriek tejto skutočnosti treba konštatovať, že zistenia úradných kontrol potravín v SR nad dodržiavaním právnych predpisov, eliminovaním nedostatkov u potravín produkovaných na území SR a taktiež zabránením vstupu rizikových potravín dovážaných z tretích krajín v záujme zabezpečenia ochrany zdravia spotrebiteľov v Európskej únii sú zarážajúce. Podľa údajov ŠVPS (2012) je v Slovenskej republike, podľa zákona o potravinách registrovaných spolu 26 684 prevádzkovateľov potravinárskych podnikov, z tohto počtu bolo kontrolovaných 22 603 prevádzkovateľov, čo je 84,33 % a v roku 2011 bolo u týchto prevádzkovateľov vykonaných 59 805 kontrol. Z celkového počtu kontrolovaných prevádzkovateľov potravinárskych podnikov boli u 7 059 prevádzkovateľov zistených 11,80 % nedostatkov. Výsledky úradných kontrol vykonávanými v potravinárskych subjektoch konštatujú, že v roku 2011 bolo prekontrolovaných 22 603 objektov, z ktorých v 1 859 objektoch bola zistená nezhoda v uplatňovaní systému správnej výrobnéj praxe. Najviac porušení bolo zistených v maloobchode, a to v 1 120 objektoch. Najčastejšie zistené nedostatky boli:

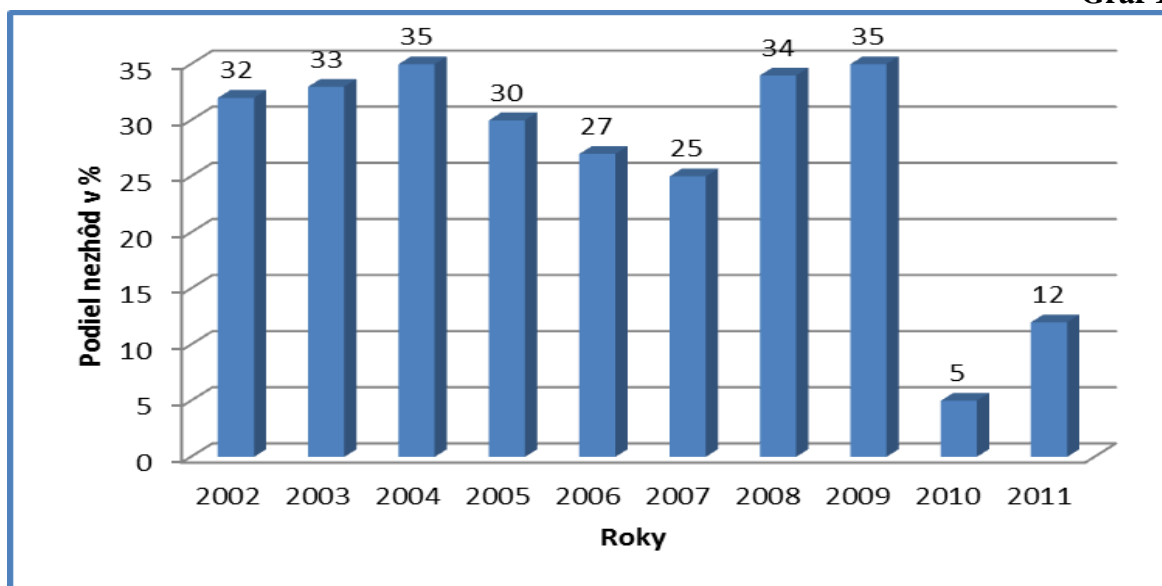
- *vo vypracovaní dokumentácie správnej výrobnéj praxe*, kde jednotlivé operácie súvisiace s výrobou, manipuláciou a umiestnením potravín na trh vychádzajúce zo všeobecných hygienických požiadaviek na výrobu potravín podľa platnej legislatívy, neboli v dostatočnej miere zavedené do praxe,
- *v nedostatočnom vedení záznamov* o realizácii plánu systému zabezpečenia kontroly hygieny potravín, nevykonávanie monitoringu CCP a tiež v nedodržiavaní plánu ochrany pred škodcami,
- *v nedostatkoch v uplatňovaní požiadaviek na hygienu prevádzkarní* – najvyšší počet nedostatkov bol zistený v maloobchode, kde z 15 836 prekontrolovaných objektov až v 5 551 objektoch boli zistené nezhody v uplatňovaní požiadaviek na hygienu prevádzkarní. Nedostatky sa týkali hlavne nedostatočnej prevádzkovej hygieny, znečistené steny, stropy, znečistené a poškodené podlahy, opotrebované a znečistené

technologické zariadenia, výskyt plesní, nezabezpečené okná proti vniknutiu hmyzu a dvere proti vniknutiu hlodavcov, chýbajúca evidencia vykonávanej sanitácie, priestory stavebne a technicky neprispôsobené legislatívnym požiadavkám, nedostatky v uplatňovaní požiadaviek na osobnú hygienu - zanedbanie nosenia pracovného oblečenia, nevhodný pracovný odev, znečistené pracovné oblečenie.

**Podiel nezhôd z celkového počtu uskutočnených kontrol v potravinárskych prevádzkach v rokoch 2002-2011**

*Share of nonconformities of the total number of checks carried out in food processing plants in the years 2002–2011*

**Graf 1**

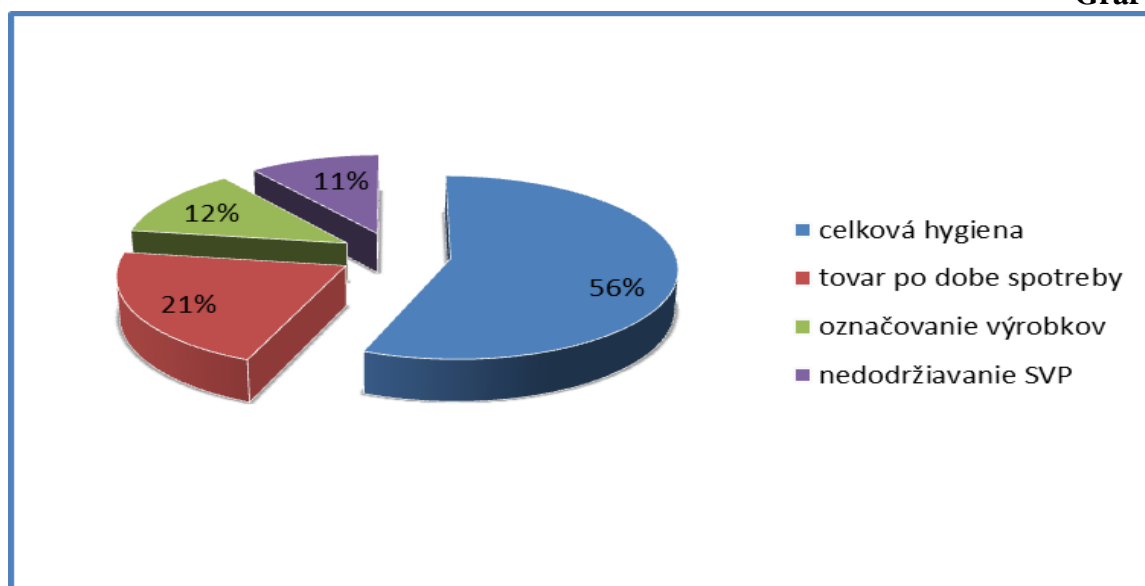


*Prameň: Vlastné spracovanie na základe údajov z Výročnej správy a verejný odpočet za rok 2011, ŠVPS SR*  
*Source: Own processing based on data from the Annual Report 2011, ŠVPS SR*

Najčastejšie pri úradných kontrolách boli zistené nedostatky v celkovej hygiene (9 985), ďalej bol zistený výskyt tovaru po dobe spotreby a minimálnej trvanlivosti (3 787), nasledovali nedostatky v označovaní výrobkov (2 175) a nedostatky v správnej výrobnjej praxe (1 859).

**Podiel zistených nedostatkov pri úradných kontrolách v roku 2011**  
*Share of identified nonconformities during official controls in 2011*

Graf 2

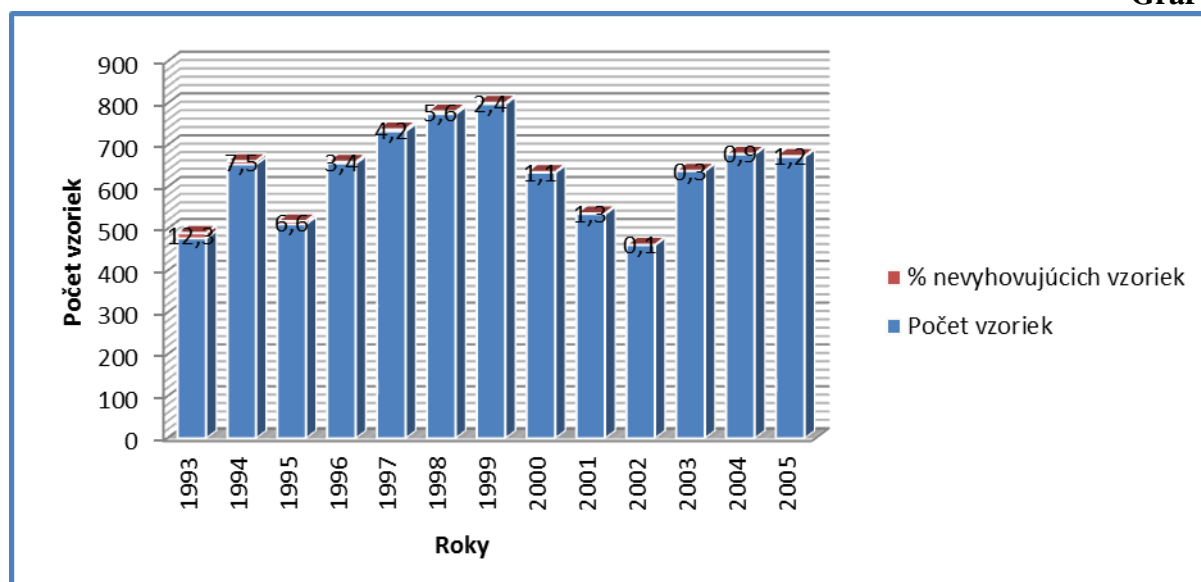


*Prameň: Vlastné spracovanie na základe údajov z Výročnej správy a verejný odpočet za rok 2011, ŠVPS SR*  
*Source: Own processing based on data from the Annual Report 2011, ŠVPS SR*

Treba však povedať, že systémy riadenia kvality aj napriek istým nedostatkom sa pozitívne prejavujú na komplexnej kvalite potravinárskych produktov, ktoré sú ponúkané spotrebiteľom. Graf 2 poukazuje na vývoj nevyhovujúcich vzoriek pochádzajúcich zo spotrebiteľského koša domácností v Slovenskej republike.

**Monitoring spotrebného koša v rokoch 1993–2005 a podiel nevyhovujúcich vzoriek**  
*Monitoring of consumer basket in the years 1993-2005 and share of inconvenient samples*

Graf 3



*Prameň: Vlastné spracovanie na základe údajov čerpaných zo Zelenej správy za jednotlivé roky*  
*Source: Own processing based on data from Green report per individual years*

Podľa výsledku monitoringu spotrebného koša, ktorého meranie sa robilo iba za roky 1993–2005 a podielu nevyhovujúcich vzoriek, sa pomer pozitívne zmenil s ohľadom na

spotrebiteľa. Podiel nevyhovujúcich vzoriek sa znížil z 12,3 % v roku 1993 na 1,2 % v roku 2005, pri zvyšujúcom sa počte realizovaných kontrol (Graf 3).

### **Záver**

Implementácia manažérskych systémov riadenia kvality je časovo a finančne veľmi náročná. Z uskutočneného výskumu však vyplýva, že systém manažmentu kvality sa pozitívne prejavuje nielen v zlepšení potravinovej bezpečnosti a kvality produktov, ktoré sú ponúkané slovenským spotrebiteľom. Podľa údajov zo Zelenej správy SR za jednotlivé roky sa podiel nevyhovujúcich vzoriek zo spotrebného koša slovenských domácností znížil z 12,3 % v roku 1993 na 1,2 % v roku 2005.

Nedostatky vyplývajúce z úradných kontrol SR sa prejavujú v nedostatočnom uplatňovaní požiadaviek na hygienu, ale aj v nedostatočnom vedení záznamov. Najväčšie nedostatky boli zistené v maloobchode. Napriek týmto pozitívnym výsledkom je nutné naďalej zlepšovať systém manažérstva kvality v potravinárskych podnikoch a v maloobchode v záujme zabezpečenia zdravých a kvalitných potravín.

### **Literatúra**

- [1] BÍREŠ, J., ŠVPS SR, 2012: Výročná správa a verejný odpočet za rok 2011. Bratislava: marec - apríl 2012. [cit.25.10.2012]
- [2] HORVÁTH, M., 2011: FSSC 22 000 – nová schéma pre certifikáciu systémov manažérstva bezpečnosti potravín. Kvalita, č. 4/2011. s. 12-14. ISSN 1335-9231
- [3] FRISCHER, P., 2010: Prínosy vhodne implementovaného SMK v modernom riadení organizácie. In. Kvalita. s. 9. č. 4/2010. ISSN 1335 - 9231
- [4] KORENKO, M. a kol., 2011: Manažerstvo kvality procesov. Nitra: SPU, 2011. s. 114. ISBN 978-80-5520-551-9
- [5] OAKLAND, S. J., 2003: Total Quality Management. USA, s. 483. ISBN 0-7506-5740-5
- [6] PETERS, T. J. – WATERMAN, R. H., 1982: In search of excellence: Lessons from America's best-run companies. Harper & Row (New York), 1<sup>st</sup> edition. 1982. s. 360. ISBN 0060150424
- [7] STN EN ISO 9001: 2009 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky
- [8] STN EN ISO 9000:2006 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.
- [9] Výročná správa ISO : <http://www.iso.org/iso/iso-survey2010.pdf> [cit.28.10.2012]

*Došlo 13. 12. 2013*

Kontaktná adresa

**doc. Ing. Zuzana KAPSDORFEROVÁ, PhD.**

Katedra manažmentu, FEM SPU, Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra, SR

tel. 037/421 37 641 4131 email: [Zuzana.Kapsdorferova@uniag.sk](mailto:Zuzana.Kapsdorferova@uniag.sk)

**Dr.h.c. prof. h.c. doc. Ing. Mária KADLEČÍKOVÁ, CSc.**

Katedra manažmentu, FEM SPU, Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra, SR

tel. 037/421 37 641 4192 email: [Maria.Kadlecikova@uniag.sk](mailto:Maria.Kadlecikova@uniag.sk)