

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomické-správní

Rizika pojištění kvality

Radka Kovaříková

Bakalářská práce

2015

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radka Kovaříková**
Osobní číslo: **E12330**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management ochrany podniku a společnosti**
Název tématu: **Rizika pojištění kvality**
Zadávací katedra: **Ústav regionálních a bezpečnostních věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Obecný popis rizik podnikání se zaměřením na rizika kvality a možností pojištění. Analýza rizik kvality vybraného podniku a návrhy prevence se specifickým posouzením pojištění.

Osnova:

- Rešerše odborné literatury a norem.
 - Rizika podnikání.
 - Pojištění pro podnikatele.
 - Analýza rizik kvality.
 - Formulace návrhů a doporučení.
-

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **cca 30 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DAŇHEL, J. Kapitoly z pojistné teorie. Praha: VŠE, 2002. ISBN 80-2450-306-9.

GITLOW, Howard S. Quality management. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2005. ISBN 0-07-366263-1.

NENADÁL, J., NOSKIEVIČOVÁ, D., PETŘÍKOVÁ, R., PLURA, J., TOŠENOVSKÝ, J. Moderní systémy řízení jakosti. Praha: Management Press. 2002. ISBN 80-7261-071-6.

PÁLENÍK, V. Základy pojišťování především průmyslových a podnikatelských rizik. Praha: Linde Praha, a. s., 2007. ISBN 978-80-7201-644-0.

SMEJKAL, V., RAIS, K. Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3051-6.

Vedoucí bakalářské práce:


doc. Ing. Radim Roudný, CSc.


Ústav regionálních a bezpečnostních věd

Datum zadání bakalářské práce:


1. října 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. Ing. Ivana Kraftová, CSc.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. října 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem využila v práci, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 30. 4. 2015

Radka Kovaříková

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala doc. Ing. Radimu Roudnému, CSc., vedoucímu mé bakalářské práce, za odborné vedení a podporu při zpracování této bakalářské práce.

ANOTACE

Tato práce pojednává o obecných pojmech z oboru pojišťovnictví, o riziku a o kvalitě neboli jakosti. V prvních kapitolách jsou rozebrány základní pojmy. Bakalářská práce se dále zabývá problematikou pojištění ve výrobních firmách a zkoumá certifikaci ISO norem ve výrobních firmách.

KLÍČOVÁ SLOVA

pojištění, riziko, kvalita, ISO normy

TITLE

Risk insurance of quality

ANNOTATION

This thesis deals with general insurance industry terms, risk and grade alias quality. Initial chapters are dedicated to analyzing basic terms. The thesis then considers issues of insurance of manufacturing enterprises and inquires into ISO standards certification at said enterprises.

KEYWORDS

insurance, risk, quality, ISO standards

OBSAH

ÚVOD	10
1 POJIŠTĚNÍ	12
1.1 Historie moderního pojištění	12
1.2 Současnost pojištění.....	13
1.3 Základní pojmy	13
1.4 Pojištění podnikatelských rizik	17
2 RIZIKO	22
2.1 Definice pojmu riziko	22
2.2 Základní pojmy pojící se s rizikem.....	23
2.3 Historický vývoj a původ rizika.....	25
2.4 Členění rizik.....	25
2.5 Podnikatelská rizika	28
2.6 Koloběh řízení rizik	29
3 KVALITA.....	33
3.1 Historický vývoj managementu kvality	34
3.2 Současnost managementu jakosti	36
3.3 Specifikace normy ISO 9000	39
4 HODNOCENÍ POJIŠTĚNÍ RIZIK KVALITY	41
4.1 Pojištění jakosti ve vybraných firmách.....	41
4.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	53
4.3 Vývoj podnikatelského pojištění	54
ZÁVĚR	56
ZDROJE.....	58
PŘÍLOHY	60
Příloha A – Dotazník – Rizika pojištění kvality	60

SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1 - Pojistný vztah.....	16
Obrázek 2 - Matice rizik	17
Obrázek 3 - Příklady pojistných produktů dle věcné klasifikace rizik	21
Obrázek 4 - Schéma vývoje nežádoucí události	24
Obrázek 5 - Koloběh řízení rizik	29
Obrázek 6 - Referenční riziko.....	30
Obrázek 7 - Graf (matice rizik).....	31
Obrázek 8 - Historický vývoj kvality	35
Obrázek 9 - Soubory procesů managementu jakosti	39

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 - Velikost firmy (dle počtu zaměstnanců)	42
Graf 2 - Velikost firmy (dle ročního obrátu)	43
Graf 3 - Certifikace řady ISO 9000	44
Graf 4 - Certifikační organizace	45
Graf 5 - Dobrovolné dodržování norem	46
Graf 6 - Spolupráce s pojišťovny.....	47
Graf 7 - Pojištění v rámci kvality.....	48
Graf 8 - Jaká část výroby je pojištěna.....	48
Graf 9 - Důvod nepojištění	49
Graf 10 - Spolupráce s pojišťovny.....	50
Graf 11 - Znázornění kvartilů	50
Graf 12 - Spolupráce s pojišťovnou či s pojišťovacím agentem	51
Graf 13 - Zkušenosti s pojistným plněním.....	52
Graf 14 - Zobrazení kvartilů	52
Graf 15 - Vývoj pojistného v rámci podnikatelského pojištění v letech 2006-2014	54

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

a. s. – akciová společnost

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

č. - číslo

ČAP – Česká asociace pojišťoven

ČSN – Česká technická norma

EN – Evropská norma

ISO – International Organization for Standardization

Kč – koruny české

mil. – milion

pr. – prevence

s. r. o. – společnost s ručením omezeným

TQM – Total Quality Management

ÚVOD

V současné době se mohou podnikatelské subjekty seznámit s možnými riziky. Některá rizika může podnik ovlivnit, některá ovlivnit nemůže. Ovlivnitelná rizika lze zajistit různými způsoby, jedním z nich je pojištění. Záleží na jednotlivých firmách, zda za pojištění zaplatí a budou tímto způsobem svá aktiva chránit.

Tato bakalářská práce je rozdělena na čtyři části a je zaměřena na pojištění v rámci jakosti u výrobních firem. Pojednává o obecných pojmech z oboru pojišťovnictví, o riziku a o kvalitě neboli jakosti.

První kapitola se zabývá problematikou pojištění. Nejdříve je nastíněna historie a současnost moderního pojištění. Následují základní pojmy pojící se s pojištěním a pojišťovnictvím. Závěr první kapitoly je zaměřen na pojištění podnikatelských rizik, kde jsou jednotlivá podnikatelská rizika charakterizována a popsána.

Rizikům je věnována druhá kapitola. V této části je čtenář seznámen s definicemi rizik, kterých je velké množství, následuje historický vývoj a původ rizika. Kapitola pokračuje členěním rizik, které je na závěr zaměřeno na rizika podnikatelská. Poslední část druhé kapitoly se zabývá koloběhem řízení rizik, což je posloupnost aktivit, které vedou k nalezení rizik. Čtenáři zde najdou schéma, které je dopodrobna popsáno a pomůže pochopit celý tento koloběh.

Třetí kapitola pojednává o pojmu kvalita, nejdříve je pojem vysvětlen pomocí definic, následuje historický vývoj problematiky kvality. Závěr kapitoly je zaměřen na současný management jakosti a na základní koncepci managementu jakosti.

Hlavní část čtvrté kapitoly se zabývá dotazníkovým šetřením. Šetření se zúčastnilo 36 firem, které měly možnost zodpovědět 9 otázek zaměřených na problematiku jakosti a pojištění. Jednotlivé odpovědi jsou v práci vyhodnoceny pomocí grafů a okomentovány. Zbytek čtvrté kapitoly je zaměřen na vývoj podnikatelského pojištění, kde jsou zachycena data o placeném podnikatelském pojištění v letech 2006 až 2014 z internetových stránek České asociace pojišťoven.

Cílem bakalářské práce je v první části obecný popis problematiky pojišťovnictví, rizik a kvality. Ve druhé je cílem shromáždění dat pomocí dotazníkového šetření a zhodnocení situace na trhu pojištění kvality u výrobních firem. Posledním cílem je zpracování a vyhodnocení dat, která zachycují vývoj placeného podnikatelského pojištění v České republice.

1 POJIŠTĚNÍ

Pojištění je určeno pro ochranu jednotlivců, podnikatelských subjektů, ale i neziskových organizací a jiných subjektů. Tyto subjekty se pojišťují pro případ nějaké mimořádné, nepředvídatelné události, která může způsobit škodu na majetku, nebo ztrátu na životech či zdraví.

Pojištění se považuje za závazek pojistitele, ztvrzený pojistnou smlouvou pojistitele s pojistníkem, který sjednává pojištění ve prospěch pojištěného, vůči pojištěnci tlumit dopad určitých negativních událostí. Pojistník, zavazující se hradit pojistné, a pojištěnec mohou být fyzické osoby nebo právnické osoby. Pojištění se vztahuje pouze na události uvedené v pojistných podmínkách, tyto události se vyskytují s určitou pravděpodobností. Pojištění neovlivňuje riziko výskytu události, ani případnou škodu, ale pouze zmírňuje a tlumí dopad události.

1.1 Historie moderního pojištění

Počátky moderního pojištění se datují na konec 17. a počátek 18. století. Rozdělovalo se na vzájemnostní pojištění a komerční pojištění.

Vzájemnostní pojištění

Vzájemné přebírání rizika v rámci určitého společenství. Tato skupina sdružovala finanční prostředky, které byly určeny ke krytí následků vzniklých nahodilých událostí jednotlivých členů této skupiny. Jednalo se o skupiny v profesionálních organizacích (spojovali je stejné ekonomické zájmy), dočasné společenství lidí spojených profesí (jednalo se především o náhradu ztráty v případě přepadení, nebo okradení) a náboženské spolky (zabezpečení pohřbu podle náboženských zvyklostí). Bylo téměř nemožné určit pojistníka či pojištěného (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Komerční pojištění

Smluvní přebírání rizika na komerčních principech. Typickým komerčním pojištěním byla tzv. námořní půjčka – kombinace úvěru s pojištěním.

„Obchodník zakoupil zboží s určením pro jinou zemi a vzal si námořní půjčku ve výši ceny zboží. Doplnila-li loď k cíli své cesty, pak obchodník vrátil vypůjčený obnos s vysokými úroky (12-50 %). V případě nedoplutí lodi neplatil obchodník nic. (MARTINOVIČOVÁ, 2007)

1.2 Současnost pojištění

V dnešní době zasahuje pojištění a pojišťovnictví do všech činností, ať už přímo či nepřímo. Týká se každého občana, podnikatelského subjektu, či státu. V tržní ekonomice představuje pojištění peněžní vztah, prostřednictvím kterého se tvoří a rozdělují peněžní rezervy, které tvoří pojišťovny (HRADEC, 2007).

Pojištění se vztahuje na události, u kterých vznik závisí na náhodě, je neurčitý a zároveň pravděpodobný (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Z právního hlediska se jedná o závazkový právní vztah. Pojišťovna se zavazuje, že na sebe přebere závazek, že pojištěnému uhradí újmu ve smyslu pojistných podmínek. Zároveň se pojistník zavazuje, že bude platit pojistné v určené výši a určený čas (HRADEC, 2007).

Podnikatelský subjekt chápe pojištění jako ekonomickou kategorii a právní institut, tvoří součást finančních a právních vztahů. Podnik díky pojištění tvoří technické (pojistné) rezervy, které slouží na předcházení a náhradu škod způsobených náhodnými událostmi (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

„Pojištění samo o sobě nezabrání žádnému riziku, ale může přispět k zabezpečení určité náhrady, jím způsobené ztráty“ (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Pojištění lze tedy chápat jako transfer rizika na komerční pojišťovnu, z tohoto vztahu vyplývají následující výhody:

- pojistné plnění je poměrně rychlé,
- náklady na pojistné jsou nižší než případná ztráta,
- pojišťovny vyvíjí tlak na podnikatelský subjekt, aby vše zabezpečil před neočekávanými událostmi.

1.3 Základní pojmy

Pojišťovna je instituce, která poskytuje fyzickým a právnickým osobám ochranu před rizikem za úplatu, funguje tedy na komerční bázi (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Pojistitel je právnická osoba, tato osoba provozuje pojištění, tedy pojišťovnu nebo jinou instituci. Instituce musí mít povolení od Ministerstva financí České republiky a zároveň provozuje činnost podle Zákona o pojišťovnictví (363/1999 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů) (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Pojistník je fyzická či právnická osoba, tato osoba uzavřela pojistnou smlouvu s pojistitelem (pojišťovnou). Pojistník se ve smlouvě zavazuje, že bude platit pojistné za pojistnou ochranu (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Pojistné je úplata za soukromé pojištění. Existuje běžné pojistné, které je stanové za určité pojistné období a jednorázové pojistné, které je zapláceno najednou, na celou dobu, na kterou bylo soukromé pojištění sjednáno (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Pojistné riziko je míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Pojistná smlouva je právní dokument, který završuje dvoustranný právní akt, na jehož základě vzniká smluvní pojištění fyzických a právnických osob. Vyhotovuje se v písemné formě podle zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Pojištěný je fyzická nebo právnická osoba, na jejíž život, majetek, zdraví nebo odpovědnost za škodu se vztahuje pojištění. Této osobě vzniká právo na pojistné plnění. Pojistník a pojištěný může být jedna osoba (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Oprávněná osoba je osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. V případě pojištěné nezletilé osoby je oprávněnou osobou zákonný zástupce (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Obmyšlený je osoba, které by bylo vypláceno pojistné, v případě že by pojištěný, kterému vzniká nárok na pojistné plnění, zemřel. Tato osoba je v pojistné smlouvě určena pojistníkem (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Poškozený je osoba, které bude vyplaceno pojistné plnění (v případě, že se má plnit odpovědnost za škodu). Poškozený není znám během uzavírání pojistné smlouvy (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Pojistný produkt je určité pojištění, které se vztahuje na objekt nebo nebezpečí (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Pojistná hodnota je nejvyšší možná majtkové újma, která může v důsledku pojistné události nastat (HRADEC, 2007).

Pojistné podmínky jsou právní úpravy pojistného produktu. Existují všeobecné podmínky a zvláštní pojistné podmínky.

Všeobecné pojistné podmínky popisují pojistný produkt, charakterizují pojistnou událost (vymezení rizik, která jsou a nejsou pokryta), způsob uzavření smlouvy, začátek, doba trvání a konec pojištění. Tyto podmínky jsou součástí pojistné smlouvy.

Zvláštní pojistné podmínky jsou konkrétní podmínky, které konkretizují všeobecné pojistné podmínky, musí být obsahem pojistné smlouvy (HRADEC, 2007).

Pojistná smlouva je právní dokument, podpisem této smlouvy se završí právní akt obou stran. Na základě tohoto podpisu vzniká smluvní pojištění fyzických a právnických osob. Pojistná smlouva se uzavírá písemně a podpisem obě strany potvrzují souhlas s pojistnými podmínkami (pojistitel se zavazuje poskytnout plnění ve sjednaném rozsahu, pojistník se zavazuje platit pojistné ve stanovené výši). Výjimkou je krátkodobé pojištění na dobu kratší než 1 rok (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

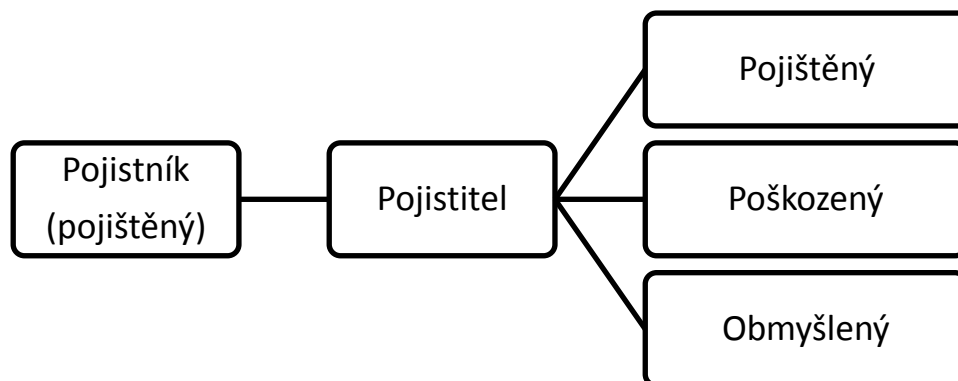
Pojistná doba je doba, na kterou je sjednáno pojištění, tato doba je sjednána v pojistné smlouvě. Existuje smlouva na dobu určitou (dosažením určitého věku nebo stanovením délky pojistné smlouvy) a na dobu neurčitou (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Pojistné období je určitý časový úsek, na který se platí pojistné (HRADEC, 2007).

Pojistná událost je nahodilá událost, spolu s touto událostí je spojen vznik povinnosti pojistitele plnit. Vše je konkretizováno v pojistných podmínkách (HRADEC, 2007).

Pojistné plnění je náhrada pojistitele oprávněné osobě v případě pojistné události, většinou se jedná o peněžní náhradu (HRADEC, 2007).

Pojistný vztah vznikne na základě uzavření pojistné smlouvy (MARTINOVIČOVÁ, 2007).



Obrázek 1 - Pojistný vztah

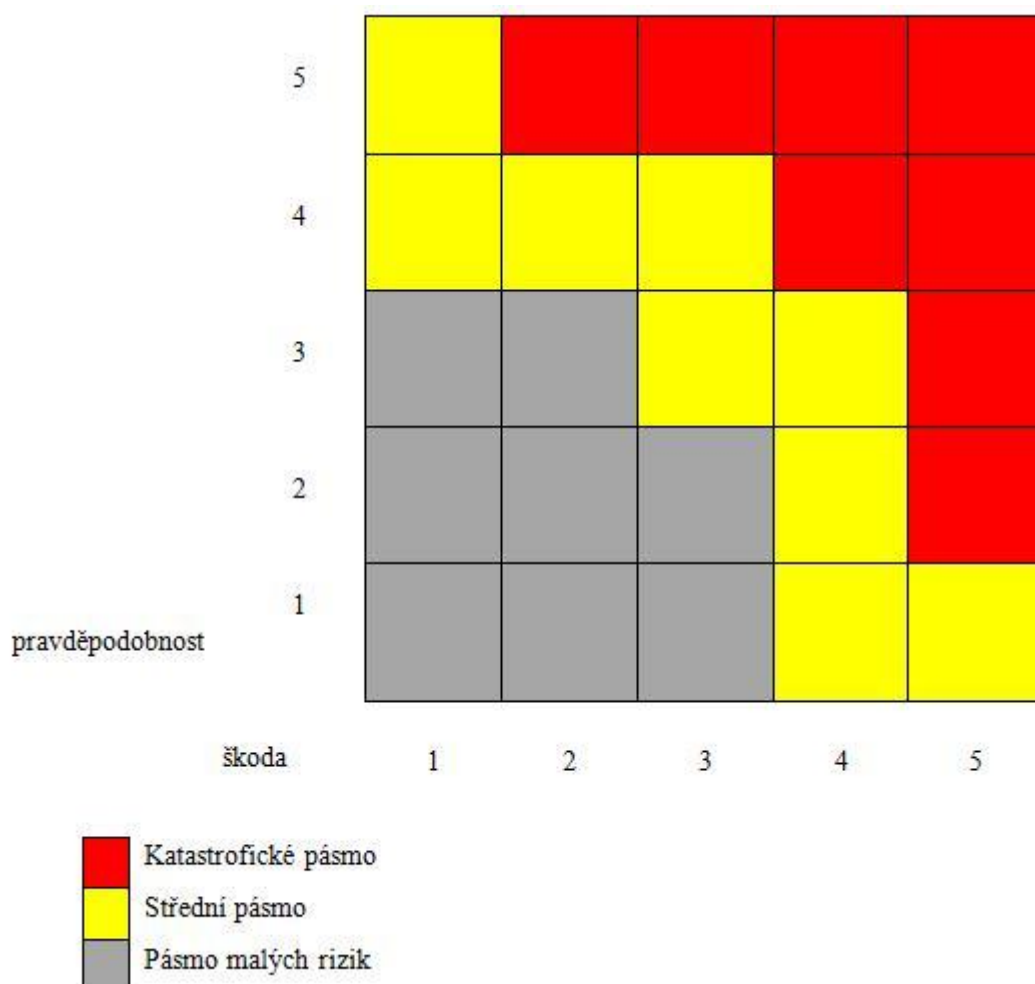
Zdroj: (MARTINOVIČOVÁ, 2007)

Pojistný kmen je soubor uzavřených pojistných mluv, definováno Zákonem o pojišťovnictví (DUCHÁČKOVÁ, 2009).

Karenční doba je stanovená doba, po kterou pojišťovna od uzavření smlouvy „neplní“. V pojistné smlouvě je tato doba udána a v případě pojistné události před uplynutím této čekací doby nebude pojistné plnění poskytnuto (HRADEC, 2007).

1.4 Pojištění podnikatelských rizik

Podnikatelský subjekt musí nejdříve určit svá rizika, může využít matici rizik a zde určit, na jaká rizika se pojistit, na jaká využít samopojištění a jaká jsou nepravděpodobná a proto nebude uskutečňovat žádná opatření (MARTINOVIČOVÁ, 2007).



Obrázek 2 - Matice rizik

Zdroj: (MARTINOVIČOVÁ, 2007)

Pokud rizika spadají do katastrofického pásma (červené pásmo), znamená to, že mimořádná událost je poměrně výjimečná, ale zároveň její následky jsou katastrofální. Podnikatelský subjekt může vytvořit plány a zároveň se zabývat prevencí. Takováto rizika pojišťovny téměř nepojišťují, a pokud ano, tak s vysokým pojistným.

Střední pásmo obsahuje většinu rizik, které ohrožují firmy. Horní část středního pásma představuje rizika s vysokou pravděpodobností vzniku, lze tady tato rizika nazvat jako

plánovaná. Na tato rizika se tvoří vlastní zdroje, nesplňují totiž základní podmínku pojistitelnosti. Prostřední část představuje rizika se střední pravděpodobností, zde je vhodná kombinace samopojištění a pojištění. U spodní části bychom měli upřednostňovat pojištění.

Pro pásmo malých rizik je nejvhodnější forma školení, motivace a angažovanost pracovníků. Pojištění je zde zbytečné.

1.4.1 Typy pojištění podnikatelských rizik

Pojištění podniku lze rozdělit podle typů pojištění na několik odvětví:

- pojištění majetku,
- pojištění odpovědnosti za škodu,
- pojištění finančních ztrát,
- pojištění pohledávek,
- pojištění právní ochrany.

Pojištění majetku je zaměřeno na pojišťování rizik a škod, které vznikají na majetku podnikatelských subjektů, fyzických osob atd. Jejím cílem je ochrana proti následkům nepředvídatelné události. V případě škody v důsledku této nepředvídatelné události (krádež, živelní událost, vandalismus atd.), poskytuje pojišťovna pojistné plnění (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

V oblasti pojištění majetku je velké množství produktů, lze je rozdělit do několika skupin:

Živelní pojištění se vztahuje na základní živelní rizika (FLEXA – požár, výbuch, úder blesku, pád letadla), katastrofická rizika (záplava, povodeň, zemětřesení) a ostatní živelní nebezpečí (vichřice, krupobití, lavina, sesuv půdy) (Živelní pojištění, 2014).

Pojistit lze buď soubor věcí (budovy, stavby, haly) včetně stavebních součástí a příslušenství, nebo jednotlivě vyjmenované věci:

- movité věci (stroje, elektronika),
- věci v užívání, cizí (leasing, pronájem),
- zásoby (zboží na skladě, materiál na skladě, polotovary),
- peníze a cennosti (kolky, známky),
- písemnosti,

- vystavené exponáty,
- umělecká díla,
- majetek zaměstnanců.

Technické pojištění je pojištění stavebně montážních rizik, toto pojištění je určeno především pro stavební firmy, které si pojistí probíhající výstavbu (poškození, zničení, ztráta, požár, živelní pohroma, krádež). Do pojištění lze zahrnout i pojištění strojů a jiných technických zařízení, ale vše musí být popsáno ve smlouvě (Technická pojištění pro firmy a podnikatele, 2014).

Pojištění přerušování provozu je důležitým doplňkem souhrnného pojištění majetku, toto pojištění by mělo zajistit plynulé pokračování činnosti podniku tak, aby podnik dosáhl svého původního postavení na trhu. Toto pojištění se vztahuje na ušlý provozní zisk a stálé náklady podniku (mzdy zaměstnanců, zálohy na energie) v důsledku věcné škody (ztráta, zničení nebo poškození majetku pojištěného provozu). Pojišťovna ručí za vzniklou škodu až do okamžiku plného obnovení činnosti podniku, nejpozději do uplynutí doby dle pojistné smlouvy (Pojisteni.com, 2014).

Pojištění proti odcizení se vztahuje na krádeže vloupáním a loupežná přepadení. Některé pojišťovny nabízejí rozšíření tohoto pojištění o pojištění proti úmyslnému poškození věci, tedy proti vandalismu (Dopravní pojištění, 2014).

Dopravní pojištění je určeno pro podnikatele, kteří nesou riziko náhodné ztráty nebo poškození během přepravy. Pojištění se vztahuje na všechny druhy dopravních prostředků vhodných pro přepravu po souši, na moři nebo ve vzduchu (Dopravní pojištění, 2014).

Pojištění odpovědnosti za škodu, kde je škoda způsobena provozní činností, představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou může podnikatel způsobit třetí osobě, jedná se o škody na životě, zdraví nebo věci. Účel tohoto pojištění je minimalizovat škody vzniklé spotřebiteli v důsledku vady výrobku, za kterou výrobce odpovídá. Toto pojištění se také vztahuje na náhradu nákladů vynaložených zdravotní pojišťovnou na zdravotní péči poškozené osoby (Pojištění podnikatelů, 2014).

Pojištění finančních ztrát se zabývá pojištěním vynaložených nákladů, které vznikly v důsledku škodné události, nebo ušlý zisk, případně jiné finanční ztráty dohodnuté v pojistné smlouvě. Toto pojištění je vhodné pro pořadatele koncertů, festivalů, sportovních turnajů. Z pojištění jsou hrazeny vynaložené náklady na organizaci a konání akce (Pojištění finančních ztrát, 2014).

Pojištění pohledávek je pojištění pro případ, že by odběratel zboží či služby nezaplatil fakturu. Důvodem může být platební neschopnost, případně platební nevůle. Toto pojištění se používá zejména v mezinárodním obchodě, pro podnikatele by bylo komplikované vymáhat zaplacení dodávky v jiné zemi, je zde jazyková bariéra, jiný právní systém apod. Pohledávkou se rozumí jedna nebo více neuhrazených faktur s odloženou splatností (Pojištění pohledávek, 2014).

Pojištění právní ochrany je určen k ochraně klienta před náklady způsobené soudním řízením. Pojišťovna se zavazuje k poskytnutí právních rad a k uhrazení soudních výloh.

Dle Martinovičové lze pojistná rizika a produkty rozdělit dle následující tabulky:

Věcná klasifikace rizik	Příklady pojistných produktů
rizika výrobní	pojištění pro případ poškození nebo zničení věci živelní událostí
	pojištění strojů a strojních zařízení
	pojištění zemědělských rizik
	pojištění pro případ odcizení věcí
	pojištění ztrát způsobených přerušением provozu
rizika ekonomická	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu organizace
	pojištění finančních rizik
	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu organizace
	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou vadným výrobkem
rizika obchodní	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou managementem
	pojištění ztrát způsobených přerušением provozu
	pojištění finančních rizik
	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem organizace
rizika informační	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem povolání
	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou vadným výrobkem
	pojištění elektronických zařízení
	pojištění odpovědnosti za škodu při pracovním úraze nebo nemoci z povolání
rizika sociální	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zaměstnancům
	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem povolání
	pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou managementem
	úrazové pojištění
	životní pojištění
	pojištění léčebných výloh
	pojištění příjmů v době pracovní neschopnosti
rizika technická	environmentální pojištění
rizika logistická	dopravní pojištění přepravy
	pojištění pro případ odcizení věcí

Obrázek 3 - Příklady pojistných produktů dle věcné klasifikace rizik

Zdroj: (MARTINOVIČOVÁ, 2007)

2 RIZIKO

Riziko je součástí podnikání. Tento pojem lze vnímat ze dvou stran. Jedna strana je spojena s rizikovými investicemi, které dopomůžou k vyšším ziskům. Na straně druhé lze riziko spojit s podnikatelským neúspěchem.

2.1 Definice pojmu riziko

Riziko provází všechny lidské činnosti a podnikatelské aktivity a proto je nutné ho zahrnout do rozhodování. V dnešní době je velký počet definic, které se snaží specifikovat, co je riziko. Autoři se neshodnou na jednotné definici, ale mají určité společné znaky.

- Riziko je nejistota, co se týče škody.
- Riziko je možnost vzniku škody.
- Riziko je kombinace nebezpečí.
- Riziko je nepředvídatelnost – tendence k tomu, že se skutečné následky mohou lišit od předpovídaných následků.
- Riziko je možnost vzniku nešťastné události.
- Pravděpodobnost vzniku ztráty, obecně nezdaru.
- Variabilita možných výsledků nebo nejistota jejich dosažení.
- Odchýlení skutečných a očekávaných výsledků.
- Nebezpečí chybného rozhodnutí (PÁLENÍK, 2007).

Definice, kterými lze problematiku rizik nejlépe shrnout, jsou:

- Míra budoucího ohrožení.
- Průměrná očekávaná škoda za danou časovou jednotku.
- Součin mezi pravděpodobností a škodou.

Tyto definice jsou čerpány z předmětu Rizika podniku. Je nutné poukázat, že druhá a třetí definice jsou totožné.

Důležité je, rozlišovat pojem riziko a pojem nejistota. Riziko je stav, kdy určitý jev nastává s jistou pravděpodobností. Nejistota je naopak stav, kdy se pravděpodobnost očekávané události nedá specifikovat (DAŇHEL, 2005).

2.2 Základní pojmy pojící se s rizikem

V následující kapitole budou charakterizovány základní pojmy, které se vážou k pojmu riziko.

2.2.1 Chráněné aktivum

Aktivem se rozumí vše, co má pro subjekt nějakou hodnotu, tato hodnota může být zmenšena či znehodnocena působením hrozby. Lze je dělit na hmotná (nemovitosti, cenné papíry) a na nehmotná (autorská práva, know-how).

Chráněná aktiva mají určité rozhodující vlastnosti a to zranitelnost, odolnost a hodnotu chráněného aktiva, která je subjektivní (SMEJKAL, 2013).

2.2.2 Hrozba

Hrozbu lze specifikovat jako osobu, jev, událost, která může mít negativní dopad na chráněné aktivum, poškodit ho, vyvolat mimořádnou událost. Hrozba lze rozdělit do tří fází:

- existence hrozby – o existenci jevu se obecně ví,
- působení hrozby – vznik mimořádné události, je narušena rovnováha,
- zánik hrozby – faktory hrozby již nepůsobí, dochází k obnově rovnováhy (ROUDNÝ, a další, 2014).

2.2.3 Prevence

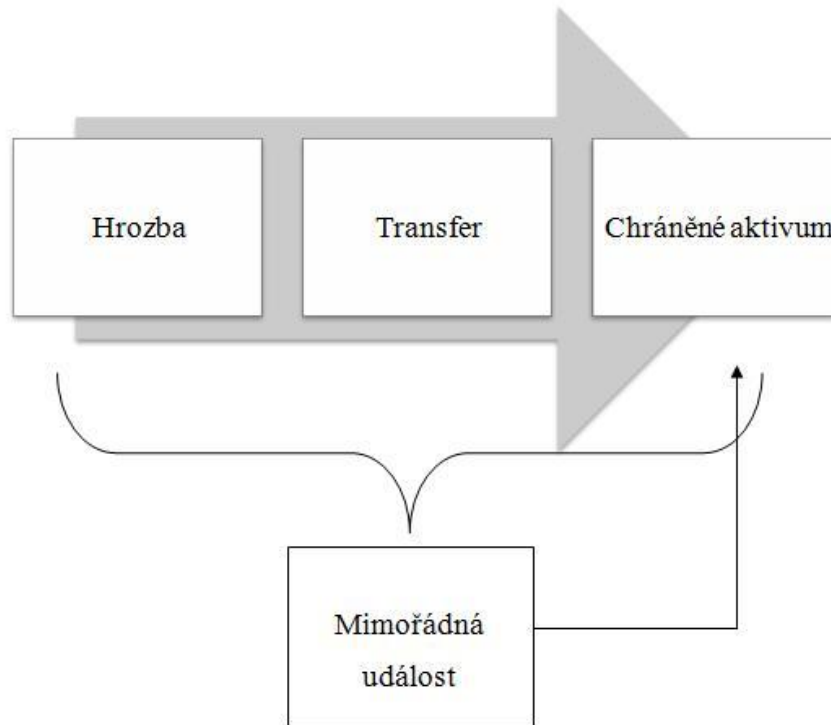
Prevence je soustava opatření, která mají předcházet nežádoucí události. Prevenci lze uplatňovat na každé z částí vývoje mimořádné události – hrozba, transfer, chráněné aktivum. Rozlišuje se aktivní a pasivní prevence:

Aktivní prevence – snižuje potenciální účinek na objekt před aktivací hrozby (zákaz kouření v objektu – zabrání požáru od nedopalku). Zajišťuje se, aby ztráta byla minimální, aby nenastala nebo aby nebyl nutný zásah.

Pasivní prevence – příprava na omezení výsledné ztráty po aktivaci hrozby (výstavba povodňových hrází – hráz se staví až v případě, že nastane hrozba povodně). Pojem zahrnuje připravenost (informace o aktivaci hrozby, zásah při působení hrozby, likvidace a omezení vzniku dalších škod).

2.2.4 Vývoj nežádoucích událostí

Na následujícím obrázku č. 4 je znázorněno působení jedné hrozby na jedno aktivum.



Obrázek 4 - Schéma vývoje nežádoucí události

Zdroj: (ROUDNÝ, a další, 2014)

Toto je nejjednodušší situace, u většiny případů je situace složitější, hrozba působí na více aktiv, primární hrozba vyvolává sekundární hrozby, primární i sekundární hrozby působí na více aktiv.

Transfer je mechanismus, kterým se hrozba přesouvá na chráněné aktivum (ROUDNÝ, a další, 2014).

2.2.5 Aplikace prevence na prvcích schématu

V následujícím pododdílu jsou specifikovány příklady aktivní a pasivní prevence na konkrétní situaci (ROUDNÝ, a další, 2014).

Úmysl něco ukrást

Hrozba = okradení

Aktivní pr.: ochrana informací

Pasivní pr.: zákony

Transfer = lupič

Aktivní pr.: hlídací pes

Pasivní pr.: alarm

Chráněné aktivum = majetek

Aktivní pr.: upevnění majetku

Pasivní pr.: pojištění

2.3 Historický vývoj a původ rizika

Dle některých zdrojů pojem riziko pochází z arabského slova *risk*, tehdy bylo považováno za příznivou i nepříznivou událost. Později se začalo používat pouze u nepříznivých událostí (MARTINOVIČOVÁ, 2007).

Latinské slovo *riscum* se spojuje s pochybnostmi o korálových útesech pro námořníky, používané u náhodných a u nepříznivých událostí. Jiné zdroje spojují pojem riziko s lodní plavbou, slovo *risico* se používalo v 17. století. Slovo pochází z italštiny, kde znamenalo úskalí, kterému se měli lodě vyhnout (Co je riziko a analýza rizik, 2014).

Dle Ottova obchodního slovníku je pojem riziko vysvětlen jako odvaha či nebezpečí. Slovo riskovat lze vysvětlit jako odvážit se něčeho. Později v Masarykově slovníku naučném se uvádí, že se riziko spojuje s možnou ztrátou. V současnosti se pojem riziko obecně spojuje s nebezpečím vzniku škody, poškození, zničení a ztráty. Tento pojem lze spojit s nezdarem při podnikání. Pojem riziko se označují podmínky, které by mohly vést ke vzniku nebezpečné situace (DAŇHEL, 2005).

2.4 Členění rizik

Stejně jako definice rizik, také klasifikace rizik není jednoznačná. Příčiny rizik a důsledky rizik tvoří základ pro různorodost členění rizik. Následně budou specifikovány základní způsoby třídění.

2.4.1 Vnitřní a vnější riziko¹

Vnitřní rizika se vztahují k vnitřnímu prostředí firmy, tato rizika může podnikatelský subjekt ovlivňovat.

Vnější rizika se vztahují k okolí podnikatelského subjektu, rozlišuje se, zda působí na mikro či makro okolí firmy. Rizika působící na makro okolí se ovlivnit nedají, rizika působící na mikro okolí firmy se ovlivnit dají (FOTR, 2005).

¹ předmět Rizika podniku (Ing. Ondřej Svoboda, Ph.D.)

Zdroje vnitřních podnikatelských rizik:

Provozní riziko se zvyšuje, pokud podnikatelský subjekt nemá audit jakosti a oddělení kontroly, nebo pokud je jeho používaná výrobní technologie příliš poruchová a podnik vynakládá náklady na opravy a údržby.

Finanční riziko lze snížit pomocí zavedení finančního auditu nebo odstraněním kreditních rizik (nesplacení faktury klientem). Toto riziko je spojeno také s dostupností zdrojů financování.

Personální riziko podnik ohrožuje, pokud podnikatelský subjekt zaměstnává neloajální pracovníky, pokud je ve firmě příliš vysoká fluktuace zaměstnanců, nebo pokud subjekt nemá zaveden personální audit.

Rizika výzkumu a vývoje se zvyšují v případě, že podnik nedostatečně chrání své duševní vlastnictví (know-how, patenty), ohrožuje ho konkurence případným plagiátorstvím. Riziko lze snížit zavedením auditu výzkumu a vývoje. Díky novým technologiím odchází k morálnímu zastarávání technologií.

Rizika spojená s informačními systémy jsou podceněna, pokud podnikatelský subjekt nedostatečně chrání data, nebo pokud nemá zavedenou kontrolu a audit informačních systémů.

Riziko manažerského pochybení na podnik působí, jestliže se manažer špatně rozhodne, nebo jestliže nastane střed zájmů. Riziko lze snížit zavedením kontroly a auditu managementu.

Zdroje vnějších podnikatelských rizik – mikrookolí podniku:

Dodavatelé či odběratelé mohou podnikatelskému subjektu zvýšit podnikatelská rizika, jestliže nedodrží smluvní podmínky, nebo pokud jsou tyto podmínky špatně formulovány. Riziku lze předcházet zavedením dodavatelsko-odběratelského auditu.

Banky a pojišťovny mohou podnikatelský subjekt ohrozit změnami ve smluvních podmínkách, případným odmítnutím poskytnutí úvěru či pojištění.

Zdroje vnějších podnikatelských rizik – makrookolí podniku:

Politická rizika se zvyšují v případě nestabilní vlády či vojenského konfliktu. Velký vliv na toto riziko má zavedení embarga (zákaz dovozu výrobků do jiného státu, či zákaz obchodování s jiným státem). Index politického rizika pravidelně sestavuje světová banka.

Ekonomická rizika jsou ovlivněna úrokovými sazbami, inflací, kupní silou obyvatel, ale také tržním a kurzovým rizikem. Tato rizika ovlivňují místní, národní ale i světové ekonomiky.

Sociální a demografická rizika jsou ovlivňovány zvyklostmi, hustotou obyvatel, porodností, věkovou strukturou ale i náboženstvím. Podnikatelský subjekt by se měl rozhodnout pro určitý segment, na který se zaměří, to ovšem znamená určité riziko, které podstupuje.

Technologická rizika ovlivňují požadavky na technické normy, které se mohou měnit a podnik se musí této změně přizpůsobit. Pokud podnik spolupracuje se zahraničím, musí brát v potaz kompatibilitu s místními technologiemi a jinými klimatickými podmínkami.

Legislativní rizika a vymahatelnost práva jsou ovlivňována národní evropskou ale i mezinárodní legislativou. Podniky se řídí podle EU norem nebo podle státních norem (ČSN normy).

Ekologická (environmentální) rizika jsou problematikou dneška. Podniky se snaží o snižování emisí, dodržování environmentálních norem a zavádí odpadové hospodářství. Tato problematika se řeší na místní, národní ale i světové úrovni.

2.4.2 Podnikatelské a čisté riziko

Podnikatelské riziko (spekulativní) obsahuje pozitivní a negativní stránku. Toto riziko přináší možnou ztrátu ale i zisk.

- Negativní stránka – možnost horšího hospodářského výsledku, než podnik předpokládal.
- Pozitivní stránka – možnost vyššího zisku, naděje na vyšší úspěch, uplatnění na trhu.

Čisté riziko má pouze jednu stránku, a to negativní. Riziko znamená pouze možnost ztráty (SMEJKAL, 2013).

2.5 Podnikatelská rizika

Podnikatelské riziko je pojem, který shrne všechna rizika, která ovlivňují podnikání, a které mají vliv na rozhodování podnikatele, případně na management organizace. Tato rizika se dají rozdělit do 2 skupin:

- rizika podnikatelských aktivit,
- mimořádné události.

2.5.1 Rizika podnikatelských aktivit

Touto problematikou by se podnikatelský subjekt měl zabývat jako první. Jedná se o otázku samotného podnikání (v jakém oboru, na jakém místě, jakým způsobem). Následuje řada dalších rozhodnutí, které musí podnik prozkoumat a rozhodnout a zároveň tím podstupuje různá rizika (zavedení nových výrobků a služeb, výzkum a vývoj v určité oblasti).

Rozhodování může mít negativní i pozitivní výsledek. Negativní, čili nežádoucí výsledek, může být škoda v peněžních jednotkách. Předpokládaná škoda je označována slovkem riziko a odpovídá součinu škody a pravděpodobnosti, že daná negativní událost nastane (Podnikatelská rizika, 2015).

2.5.2 Mimořádná událost

Podnikatel musí počítat se vznikem události, která není spojená s riziky podnikatelských aktivit. S těmito mimořádnými událostmi se podnikatel může setkat i mimo oblast podnikání. Lze je členit z hlediska původu:

- antropogenní,
- přírodní,
- smíšené.

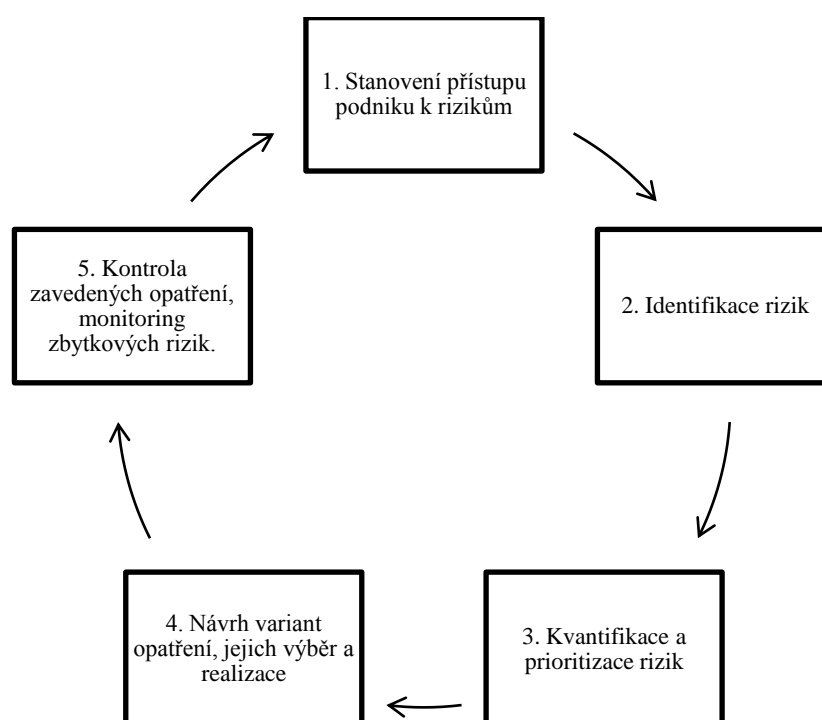
Antropogenní mimořádná událost je členěna na úmyslnou a neúmyslnou mimořádnou událost. Úmyslné antropogenní mimořádné události jsou vyvolány člověkem s úmyslem poškodit podnik. Příkladem je sabotáž. Neúmyslné antropogenní mimořádné

události jsou například havárie v podniku, které jsou způsobeny nedostatečnou údržbou, špatným procesem výroby, nejsou tedy přímo úmyslné.

2.6 Koloběh řízení rizik²

Tento koloběh představuje posloupnost aktivit, které vedou k nalezení potenciálně nežádoucích událostí, k vyhodnocení jejich možných dopadů a k návrhu opatření, které pomohou snížit tyto dopady.

Následující obrázek ukazuje základní koloběh řízení rizik, kterým by se měl řídit každý podnikatelský subjekt.



Obrázek 5 - Koloběh řízení rizik

Zdroj: (SMEJKAL, 2013)

2.6.1 Stanovení přístupu podniku k rizikům

Podnikatelský subjekt má několik možností, jak přistupovat k riziku:

- averze k riziku,
- neutrální vztah k riziku,
- vyhledávání rizika.

² předmět Rizika podniku (Ing. Ondřej Svoboda, Ph.D.)

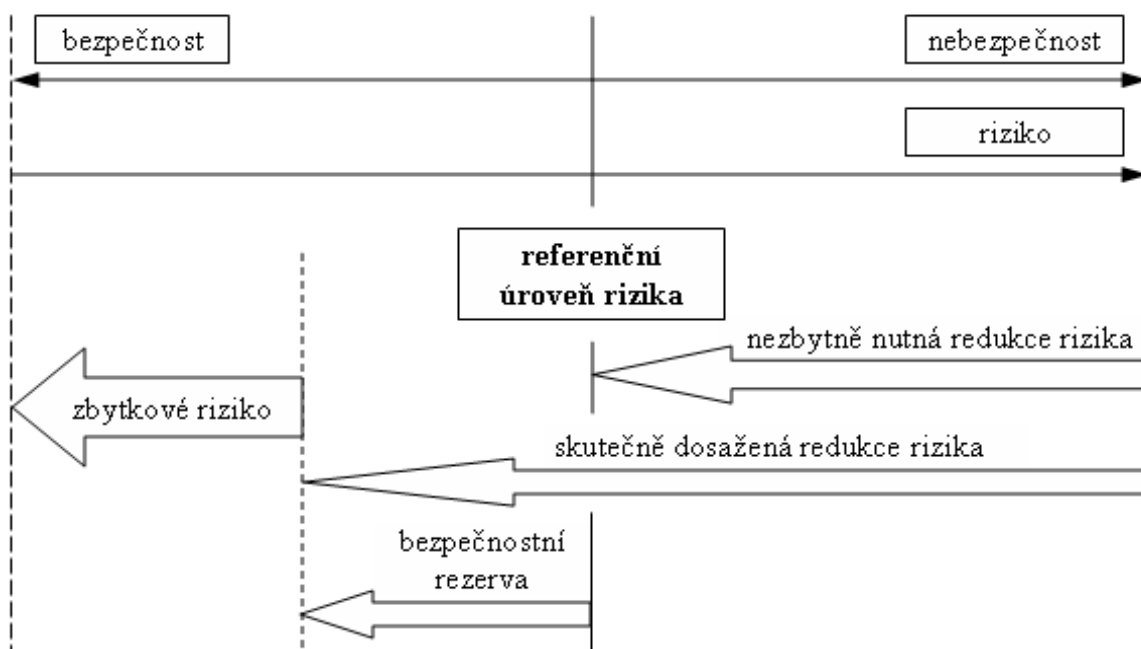
Averze k riziku vede k absolutnímu vyhýbání se rizikům. Při rozhodování podnikatel volí projekty dle toho, v jakém je nejmenší riziko. Zabývá se odhadováním rizik, je ochoten investovat do opatření, která mají za cíl tato rizika snižovat.

Neutrální vztah k riziku je využit v případech, že podnikatelský subjekt nebere v potaz rizika, ale rozhoduje se dle jiných kritérií, riziko pro něj nemá žádnou váhu.

Vyhledávání rizika je postoj pro podnikatelský subjekt, který se nebojí vsadit vše na jednu kartu. S vysokým rizikem se pojí i vyšší dosažitelné zisky.

V této fázi by se také měla určit míra referenčního rizika. **Referenční úroveň** je hranice míry rizika, která rozhoduje o tom, zda je či není riziko přijatelně vysoké (přijaté společností). Tímto způsobem se zjistí, zda je nutné proti riziku podnikat nějaká opatření pro jeho snížení.

Zbytkové riziko je takové, které zbylo po zavedení opatření. Toto riziko by mělo být zároveň i referenční, tedy není třeba zavádět další opatření (SMEJKAL, 2013).



Obrázek 6 - Referenční riziko

Zdroj: (BOŽEK, 2008)

2.6.2 Identifikace rizik

Podnik musí identifikovat dvojici „hrozba – chráněné aktivum“. Toto je první krok k určení toho, která rizika mohou ovlivňovat provoz podniku. Identifikují se pomocí brainstormingu, analýzy scénářů vývoje negativních událostí, workshopů na posuzování rizik, a interního auditu, inspekce vnějších subjektů, nebo podle zkušeností z vyšetřování nehod.

Identifikace chráněných aktiv spočívá ve vytvoření soupisu aktiv, která aktiva považuje za chráněná, tedy ta, na kterých má management záměr chránit je.

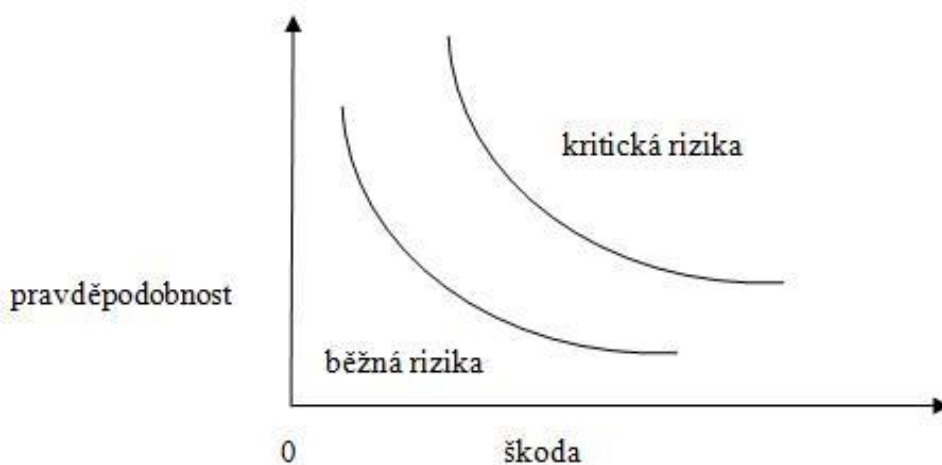
Identifikují se hrozby, které připadají pro analýzu v úvahu. Vybírají se hrozby, které by mohli ohrozit alespoň jedno z aktiv podnikatelského subjektu (SMEJKAL, 2013).

2.6.3 Kvantifikace a prioritizace rizik

Kvantifikací rizik se rozumí hodnocení a popisování možných scénářů nebezpečí. Rizika se kvantifikují a poměrují podle způsobené škody či užitku. Součástí popisu rizik je zhodnocení mechanismu působení hrozby na chráněná aktiva prostřednictvím transferu.

Pomocí prioritizace rizik se rizika seřadí podle jejich hodnoty od těch finančně nejnáročnějších po finančně nejméně náročné.

K této problematice se využívá matice rizik, kam risk manažer zakreslí rizika podle pravděpodobnosti, s jakou mimořádná událost nastane a podle škody, jakou by mohla mimořádná událost způsobit. Poté pomocí prioritizace seřadí rizika podle jejich škody. Nejdříve se zabývá kritickými riziky a směřuje se k rizikům běžným (SMEJKAL, 2013).



Obrázek 7 - Graf (matice rizik)

Zdroj: (SMEJKAL, 2013)

2.6.4 Návrh variant opatření, jejich výběr a realizace

Následují návrhy opatření, z kterých se vybírá to nejvhodnější, které se následně realizuje. V této fázi se musí určit návratnost opatření, což je doba, kdy se investice do opatření rovná úsporám vyplývajících z aplikace opatření. Manažer zde nesmí zapomenout na životnost opatření, aby se ujistil, zda je investice rentabilní (SMEJKAL, 2013).

Výpočet rentability opatření je pomocí vztahu:

$$\frac{\text{riziko před opatřením} - \text{riziko po opatření}}{\text{cena opatření}}$$

Rentabilita opatření musí být větší než 1

2.6.5 Kontrola zavedených opatření, monitoring zbytkových rizik

Po zavedení opatření se musí kontrolovat, zda bylo vybráno správné opatření, v případě že nebylo vybráno správně, musí dojít v co nejkratším čase k přehodnocení a zavedení jiného opatření. Dále se musí monitorovat zbytková rizika, zda nejsou příliš vysoká a zda se dají ještě nějakým způsobem snížit (SMEJKAL, 2013).

3 KVALITA

Jakost a jeho synonymum kvalita se používají již od starověku, ovšem tehdejší definice nejsou příliš vhodné. Pro využití v ekonomice byla vypracována definice, která je uvedena v normě ČSN ISO 8402:

„Jakost je celkový souhrn znaků entity, které ovlivňují schopnost uspokojovat stanovené a předpokládané potřeby.“

Entitou je myšleno vše, co je možné individuálně popsat a vzít v úvahu, tedy výrobek, ale i proces, systém nebo osoba (NENADÁL, 1998).

Norma ČSN EN ISO 9000:2006 vysvětluje jakost takto:

„Jakost je stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik.“

Jinými slovy je tedy jakost měřitelnou kategorií a jsme schopni rozlišovat jejich úrovně. Požadavky jsou dány zákazníkem, který má o výrobek či produkt zájem, dalšími zainteresovanými stranami a legislativou. Inherentní charakteristiku lze chápat jako znak nebo vlastnost výrobku či služby, která je pro produkt typická (NENADÁL, 2008).

Dle těchto definic je tedy zjevné, že jakost představuje veškeré vlastnosti výrobků, služeb, lidí, atd. Tyto produkty jsou schopny plnit požadavky, které jsou na ně kladeny. Zároveň umožňují podobné produkty rozlišovat a hodnotit je. Z toho vyplývá, že jakost či kvalita ovlivňuje veškeré vnímání a procesy (NENADÁL, 2008).

Každý produkt či službu lze rozlišit dle určitého znaku jakosti. Dle Nenadála lze v zásadě rozlišit znaky na:

- **kvantitativní** – měřitelné (rozměr, míra, objem),
- **kvalitativní** – neměřitelné (chuť, chování kontaktních pracovníků k zákazníkům) (NENADÁL, 1998).

Toto rozdělení však není příliš vhodné, ve skutečnosti lze tyto znaky nazvat rigorózní a subjektivní, přičemž i subjektivní hodnocení lze ohodnotit například stupnicí. Kvalita jako ekonomická kategorie hovoří o tom, jaký je užitek výrobků a jaké jsou náklady na výrobek. Podnik má v této problematice snahu o maximalizaci míry spokojenosti zákazníků a minimalizaci výdajů s tím spojených.

Tyto znaky jsou velice rozmanité. Záleží na výrobci, na které znaky se zaměří. Kvantitativní znaky lze posoudit pomocí statistických a matematických vzorců. Kvalitativní znaky mohou být hodnoceny velice individuálně a nemusí odpovídat skutečnosti.

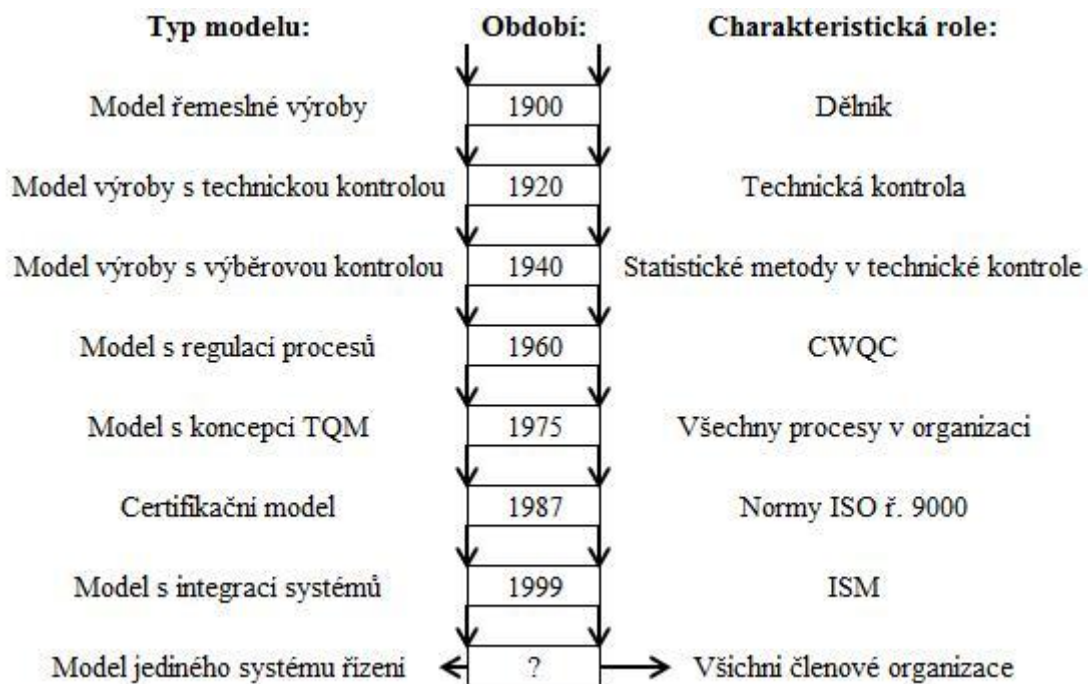
Pro charakteristiku jakosti u zákazníka uživatele není tato definice dostačující. Proto by se výrobce či poskytovatel služeb neměl zaměřovat pouze na nějakou část své produkce, ale na celkovou péči o zákazníka.

Hlavní znaky jakosti lze také třídit na kardinální, ordinální a nominální.

- **Kardinální znaky** nabývají číselně vyjádřitelnou hodnotu, jsou tedy měřitelné. Lze zhodnotit, zda jsou znaky v porovnání shodné či rozdílné. Rozdíly lze určit v počtu, době, procentech, penězích atd.
- **Ordinální znaky** nabývají hodnot označených kódy či pořadovými čísly. O těchto hodnotách lze pouze tvrdit, zda jsou shodné či rozdílné, ale rozdíl nelze měřit. Soubor entit lze pouze seřadit dle jakostní třídy, stupně tvrdosti materiálu atp.
- **Nominální znaky** nabývají hodnot označovaných slovně nebo symbolem, lze je ztotožnit s kvalitativními znaky. O hodnotách stejného znaku lze zjistit, zda se shodují či neshodují, ale nelze určit, která z nich je větší či menší, případně změřit jejich rozdíl (JANEČEK, 2008).

3.1 Historický vývoj managementu kvality

Jakost není pouze novodobou záležitostí, již Aristotelés definoval co je to kvality, ovšem jeho pojetí je poměrně filozofické. Nejintenzivnější rozvoj kvality začal v minulém století. Během vývoje lze zaznamenat několik odlišných stádií, které jsou zaznamenány na následující obrázku č. 8 (NENADÁL, 2008).



Obrázek 8 - Historický vývoj kvality

Zdroj: (NENADÁL, 2008)

Model řemeslné výroby lze charakterizovat tím, že dělník byl často v přímém styku se zákazníkem. Od zákazníka vyslechl jeho požadavky a pokusil se je splnit. Dělníkovi byla poskytnuta okamžitá zpětná vazba, ovšem produktivita práce nebyla vysoká.

Model výroby s technickou kontrolou se snažil o zvýšení produktivity práce pomocí výrobních linek. Ve Fordových závodech byli vyčleněni dělníci, kteří měli zodpovědnost za jakost. Ostatní zaměstnanci začali mít pocit, že jakost již není jejich povinností.

Model výroby s výběrovou kontrolou se nejvíce uchytil v Japonsku při zavádění statistické regulace a statistické přejímky. Jednalo se o model kontroly výrobků na základě statistického výběru, nekontrolovala se celá výroba.

Model s regulací procesů se zabýval rozšířením statistických procesů i na další činnosti podniku (výzkum a vývoj, servis, služby). Odpovědnost za jakost se přesunula na vrcholový management a vznikla potřeba řízení jakosti, což se považuje za základ moderního systému jakosti. Moderní systém jakosti je označován jako Company Wide Quality Control (CWQC).

Model s koncepcí TQM se označuje model, který se pokouší o totální management jakosti (Total Quality Management – TQM). Totální management jakosti představuje v současnosti dynamicky se vyvíjející koncepci.

Certifikační model sebou přinesl ISO normy řady 9000. Tyto normy se snaží o rozsáhlou dokumentaci všech podnikových procesů, podle nich se mohou firmy řídit při formování svých systémů managementu jakosti.

Model s integrací systémů se dá charakterizovat jako celek propojených požadavků norem na kvalitu, ochranu životního prostředí a bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Firmy však prozatím toto spojení příliš neuplatňují, řeší standardy a normy jednotlivě a to je spojeno s časovou náročností a byrokracií.

Model jiného systému řízení je jakýsi náhled do budoucnosti. Vývoj managementu jakosti směřuje ke sjednocení a vzniku jednotného systému řízení – z managementu jakosti k jakosti managementu (toto slovní spojení bude vázáno nejen k produktu a procesu, ale na vše ke všemu, co se produktu a procesu týká). Všechny přístupy, principy a metody se budou moci uplatňovat i v budoucnu, ale jejich pole působnosti se rozšíří (NENADÁL, 2008).

3.2 Současnost managementu jakosti

Management jakosti je považován za přirozenou a důležitou součást celkového systému řízení jakékoliv organizace (bez ohledu na velikost organizace). Tento management lze charakterizovat jedenácti principy:

Princip zaměření na zákazníka – v současnosti základ podnikání, zabezpečuje se orientace na externí a interní zákazníky. Podnik se musí zaměřit na uspokojování jejich potřeb.

Princip vůdcovství – řídicí pracovník (vůdce) musí být pozitivním příkladem ostatním zaměstnancům, garantuje stálost účelu organizace a její strategické směřování.

Princip zapojení zaměstnanců – znalosti zaměstnanců jsou považovány za nejcennější kapitál podniku. Vrcholný management by měl zaměstnance zapojovat do všech

činností organizace, získají tak důvěru u zaměstnanců. Zaměstnanci mohou být velkým přínosem.

Princip učení se – spojeno s předchozím principem. Zaměstnanci by se měli neustále vyvíjet a zdokonalovat ve svých znalostech a dovednostech.

Princip flexibility – díky otevřenému trhu musí být management tvořivý a zároveň musí rychle reagovat na podněty a změny.

Princip procesního přístupu – pokud jsou činnosti chápány jako procesy, organizace pracují efektivněji a výsledky jsou dosahovány s vyšší účinností.

Systémový přístup k managementu – díky tomuto přístupu dochází k vyšší efektivnosti a účinnosti při dosahování cílů organizace.

Neustálé zlepšování – inovace by měly být orientovány na procesy a tvorbu nových hodnot.

Management na základě faktů – rozhodování by mělo probíhat co nejobektivněji, proto se vyžaduje efektivní a správná rozhodnutí manažerů. K rozhodování potřebují analýzy dat a informací, nikoli pocity a subjektivní názory.

Vzájemně prospěšné vztahy s dodavateli – dodavatel musí být partnerem, ne nepřítelem. Organizace pracuje efektivněji, pokud rozvíjí s dodavateli vzájemnou důvěru a sdílí své znalosti.

Společenská odpovědnost – v současnosti velmi diskutované téma. Organizace přijímá etický přístup a vykonává činnosti tak, aby se překračovaly minimální rámce legislativních požadavků. Poskytují služby, které jsou v souladu se zájmy organizace, ale i v souladu se zainteresovanými stranami (JANÍČEK, 2013).

V současnosti se využívají tři základní koncepce managementu jakosti:

- Koncepce podnikových standardů,
- Koncepce ISO,
- Koncepce TQM.

Koncepce podnikových standardů lze datovat do sedmdesátých let minulého století, kdy především americké společnosti pocítovaly potřebu vytvořit systémy jakosti. Požadavky se zaznamenaly do norem, které měly platnost v daných firmách případně ve výrobním odvětví, závazné byly však i pro dodavatele těchto firem. Jako příklad koncepce může sloužit standard Q 101, který ve svých závodech zavedl Henry Ford. Dnes je uplatňována směrnice AQAP pro zabezpečování jakosti v rámci NATO, nebo také předpis QS 9000, který definuje požadavky na systém jakosti u dodavatelů automobilového průmyslu. Společným znakem těchto standardů je to, že jsou náročnější než požadavky definované normami ISO 9000, proto nejsou vhodné pro malé podniky (NENADÁL, 1998).

Koncepce TQM (Total Quality Management) je otevřený systém a není tedy svázán s jinými koncepcemi, absorbuje všechno pozitivní, co lze využít pro rozvoj podniku. Lze ho definovat dle Corriganova jako „*filozofii managementu, formující zákazníkem řízený a učící se podnik k tomu, aby se dosáhlo plné spokojenosti zákazníků díky neustálému zlepšování účinnosti podnikových procesů*“ (NENADÁL, 2008).

Koncepce ISO je v Evropě realizována od roku 1987, kdy byla zveřejněna sada norem, která se nezabývala technickými požadavky na výrobky a procesy, ale na požadavky na systém jakosti. Touto problematikou se zabývala Mezinárodní organizace pro normy ISO. Rozsáhlou inovací norma prošla v roce 1994 a v roce 2000. V roce 1994 došlo ke změně obsahu a strukturu normy. V roce 2000 se normy začali více orientovat na zákazníka, propojení s životním prostředím, bezpečností apod. Zároveň obsahuje prvky z koncepce Total Quality Management.

Normy ISO 9000 se orientují na prevenci vzniku vad a jsou vypracovány na základě měnících se požadavků trhu na mezinárodní, národní a regionální úrovni. Organizace, které normy ISO dodržují, získávají certifikát kvality. Normy specifikují, co má organizace dělat pro dosažení kvality, ale nespecifikují, jakým způsobem realizovat.

Přínosy ISO norem: podněcují pořádek v dokumentaci, jasně definují odpovědnost a pravomoci zaměstnanců, zaručuje stabilitu jakosti produkce, včetně zvýšení bezpečnosti a bezchybnosti výrobků, posilují důvěru u zákazníků, lehčí přístup na zahraniční trhy, snazší získávání státních zakázek.

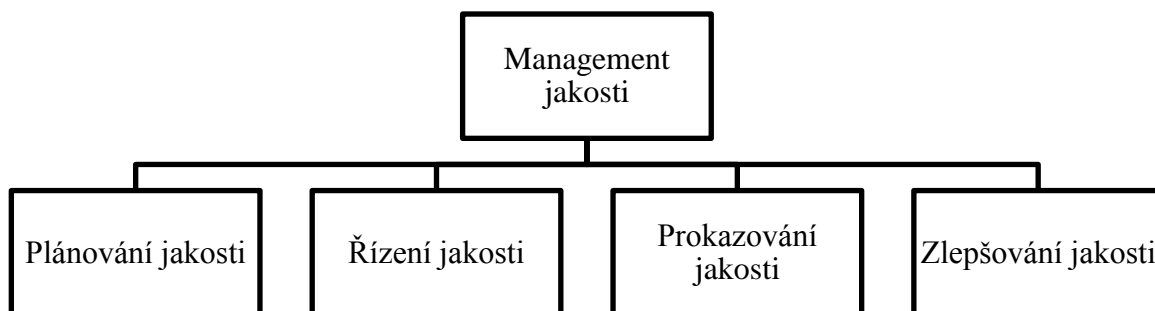
Nedostatky ISO norem: podceňují význam zaměstnanců, nepodporují dostatečně zlepšování procesů, nezdůrazňují dostatečně uspokojování potřeb vnitřních zákazníků a

kladou příliš velký důkaz na standardizaci procesů a jejich dokumentování. Administrativa v rámci ISO norem při zavádění a udržování je poměrně náročná (NENADÁL, 2008).

Snaha všech koncepcí je zaměřena na všechny oblasti, které ovlivňují spokojenost současných i budoucích zákazníků, tím vzniká snaha o konkurenční výhodu. Koncepce TQM je o poznání kreativnější, než koncepce ISO. Lépe uplatňuje metody pro neustálé zlepšování, na kterém se podílejí všichni zaměstnanci. U ISO norem hrozí nebezpečí, že se proces neustálého zlepšování omezí na pouhé naplňování požadavků dané normy. Proto se dodržování více koncepcí vzájemně nevylučuje (JANEČEK, 2008).

3.3 Specifikace normy ISO 9000

Normy řady 9000 lze specifikovat jako koordinované činnosti pro vedení a řízení organizace. Činností je velké množství, jsou členěny do čtyř hlavních souborů, označovaných jako plánování, řízení, prokazování a zlepšování jakosti. Členění je zachyceno v obrázku č. 8.



Obrázek 9 - Soubory procesů managementu jakosti

Zdroj: (JANEČEK, 2008)

Plánování jakosti je část managementu jakosti, která patří mezi strategické soubory procesů. Jeho úkolem je stanovit, čeho organizace chce v budoucnosti v oblasti jakosti dosáhnout a s jakými metodami a zdroji (NENADÁL, 2008).

Řízení jakosti je část managementu jakosti, která je zaměřená na plnění požadavků na jakost. Řízení jakosti lze také definovat jako skupinu postojů, procesů a procedur vyžadovaných pro plánování a provádění v oblasti hlavní činnosti organizace. Řízení jakosti spojuje různorodé vnitřní procesy v organizaci a směřuje k procesnímu přístupu při provádění projektu (JANEČEK, 2008).

Prokazování jakosti je část managementu jakosti, která je zaměřená na poskytování důvěry, že požadavky na jakost budou splněny. Jakost každého výrobku je dána souhrnem požadavků projektové, konstrukční, technologické, výrobní, kontrolní, zkušební a provozní dokumentace. Jakost výrobků je ověřována na základě splnění základních bezpečnostně-technických požadavků (JANEČEK, 2008).

Zlepšování jakosti je část managementu jakosti, zaměřená na zvyšování schopnosti plnit požadavky na jakost. Podnikatelský subjekt nesmí být unáhlený a nedůsledný, aby výsledné zlepšování nemělo opačný účinek. Inovace by měly být orientovány na procesy a tvorbu nových hodnot pro všechny zainteresované strany. Zlepšováním se rozumí všechny aktivity, které vedou k nové úrovni výkonnosti zaměstnanců, procesů, produktů. V praxi se uplatňují dva přístupy ke zlepšování – postupné zlepšování po krocích nebo revoluční zlepšování (NENADÁL, 2008).

4 HODNOCENÍ POJIŠTĚNÍ RIZIK KVALITY

Kapitola je zaměřena nejdřív na průzkum v oblasti výrobních firem a postavení firem k pojištění výroby a k normám jakosti. V kapitole je vyhodnoceno dotazníkové šetření pomocí a komentářů. Následuje vývoj podnikatelského pojištění.

4.1 Pojištění jakosti ve vybraných firmách

Jedním z cílů této práce je realizace subjektivního dotazníkového šetření ve firmách. Jedinou podmínkou pro vyplnění dotazníku bylo, aby firma byla výrobním podnikem. Hlavní otázky výzkumu se zabývají problematikou jakosti, konkrétně zda firma dodržuje ISO normy řady 9000 a problematikou pojištění, zda jsou firmy pojištěny a zda jsou spokojeni s pojistným plněním.

Výzkumný soubor tvořily výrobní firmy, dotazník mohly vyplňovat anonymně a zároveň nemusely odpovídat na všechny otázky. Firmám byl doručen e-mail s informací o bakalářské práci a s žádostí o vyplnění. Respondenti měli možnost vyplnit dotazník on-line, případně dotazník vyplnit a poslat prostřednictvím e-mailu zpět. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 36 firem. Všechny otázky v dotazníku zodpovědělo 32 podnikatelských subjektů.

4.1.1 Charakteristika zúčastněných firem

Firma mohla zvolit, zda bude dotazník vyplňovat anonymně, nebo zda bude chtít jméno firmy zveřejnit. Z 36 firem se zveřejněním souhlasily tyto 4 firmy:

- AGRESS, s. r. o.,
- KOVOPAT,
- JELÍNEK – výroba nábytku s. r. o.,
- Colonia press, a. s.

AGRESS, s. r. o. je výrobní firma se sídlem v Rohoznici u města Lázně Bohdaneč, byla založena v roce 1994, nyní zaměstnává 19 osob. Od svého vzniku se zaměřuje na výrobní činnost strojírenského zařízení. Hlavním zaměřením firmy jsou ocelové konstrukce, podesty do autobusů pro větrné elektrárny, sila, pontony, bunkry, plošiny, potrubní systémy, atd.

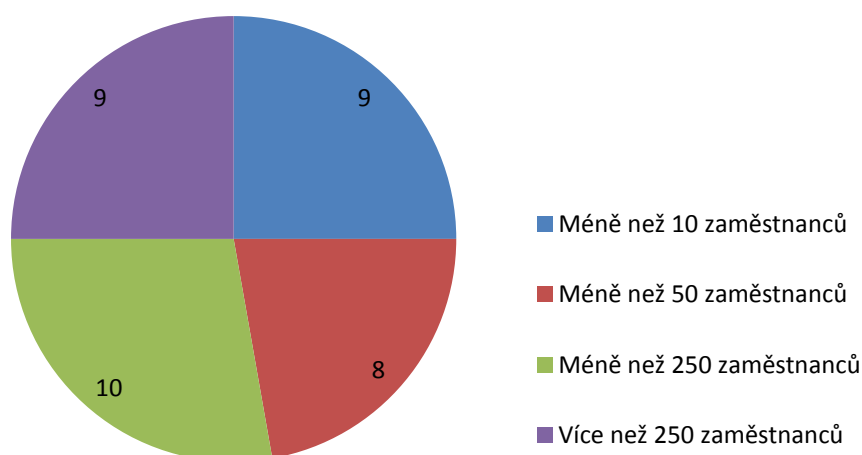
KOVOPAT je výrobní firma založena v roce 1993, od vzniku se firma zabývá výrobou stojanů na podporu prodeje, drátěného programu, stojanů na tiskoviny, polic, košů,

háčků a doplňků. Firma sídlí v obci Sedlečko u Březnice, provozovna se nachází v Bukovanech.

JELÍNEK – výroba nábytku s. r. o. byla založena v roce 1991, historicky navazuje na firmu, která na 40 let zanikla. Firma sídlí ve Valašském Meziříčí. V současnosti podnik provozuje 3 podnikové prodejny v České republice a 1 podnikovou prodejnu na Slovensku a zaměstnává přes 100 zaměstnanců.

Columbia press, a. s. je Kolínská firma, která se zabývá výrobou etiket. Vznikla roku 1996, v roce 2000 se transformovala na akciovou společnost. Certifikace systému řízení ISO 9001 proběhla v roce 2004, v roce 2007 následovala certifikace systému ISO 14001:2005 a OHSAS 18001:1999.

4.1.2 Velikost podnikatelských subjektů (podle počtu zaměstnanců)

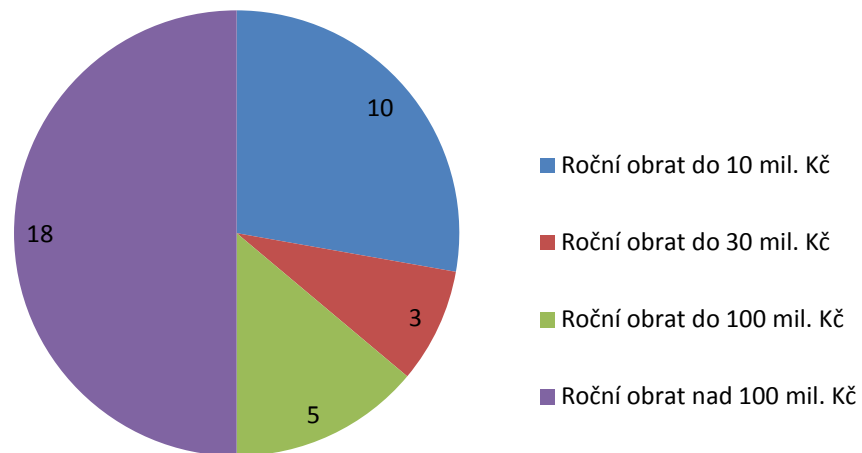


Graf 1 - Velikost firmy (dle počtu zaměstnanců)

Zdroj: vlastní zpracování

Otázky č. 2 se zúčastnilo 36 firem, z nichž za mikropodniky (méně než 10 zaměstnanců) můžeme považovat 9 firem (25%). Za malé podniky (méně než 50 zaměstnanců) lze považovat 8 firem (22 %), za střední podniky (méně než 250 zaměstnanců) lze považovat 10 firem (28%). Za velké podniky (více než 250 zaměstnanců) lze považovat 9 firem (25%). Rozložení respondentů dle velikosti (podle počtu zaměstnanců) je rovnoměrné.

4.1.3 Velikost podnikatelského subjektu (podle ročního obrátu)

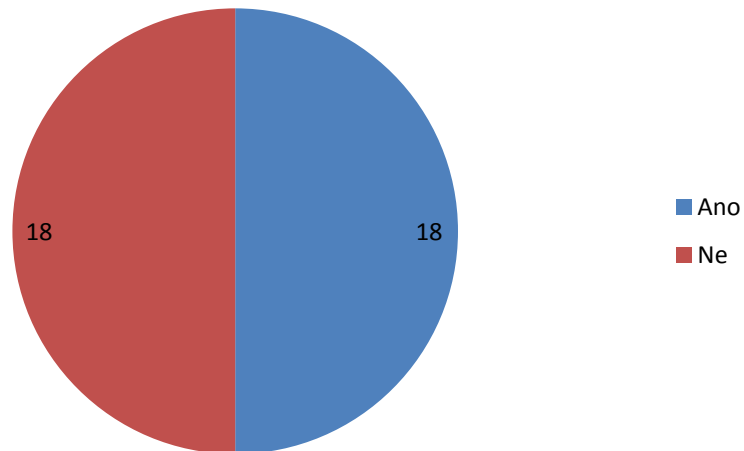


Graf 2 - Velikost firmy (dle ročního obrátu)

Zdroj: vlastní zpracování

Otázku č. 3 zodpovědělo všech 36 firem, z nichž za velký podnik (roční obrat nad 100 mil. Kč) lze považovat 18 firem (50%), za střední podnik (roční obrat do 100 mil. Kč) 5 firem (14%), za malý podnik (roční obrat do 30 mil. Kč) 3 firmy (8%) a za mikropodnik (roční obrat do 10 mil. Kč) 10 firem (28%). Z grafu č. 2 vyplývá, že většina firem, které se zúčastnily průzkumu, patří mezi velké a střední podniky, tedy patří mezi firmy s vysokým obrátem.

4.1.4 Certifikace řady ISO 9000



Graf 3 - Certifikace řady ISO 9000

Zdroj: vlastní zpracování

Otázku č. 4 zodpovědělo všech 36 firem. Z odpovědí vyplynulo, že 50% respondentů má a dodržuje certifikát řady ISO 9000. Pro polovinu respondentů je certifikace příliš nákladná, zbytečná nebo upřednostňují vnitropodnikové normy.

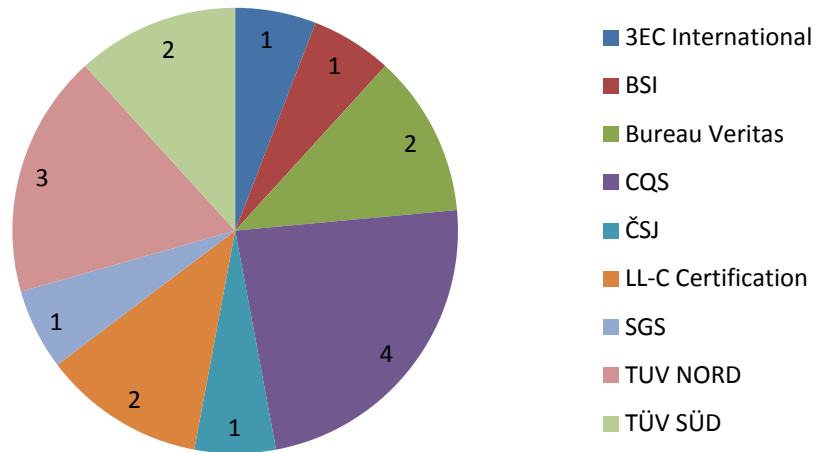
V České republice je možnost certifikace u 50 certifikačních organizací. Na území České republiky se nachází necelých 2 500 společností, které jsou držiteli platného osvědčení o certifikaci systému jakosti podle norem řady ISO 9000.

Ve světovém žebříčku certifikace ISO 9001 si udržuje první místo Čína s 250 000 certifikáty. Celkově je na celém světě přes 1 milión firem držící certifikát ISO 9001.

V případě odpovědi ANO mohla firma odpovědět na otázku, u jaké organizace se nechali certifikovat. Na tuto otázku odpovědělo 17 z 18 firem, odpovědi byli následující:

- 3EC International,
- BSI ,
- Bureau Veritas,
- CQS – Sdružení pro certifikaci systémů jakosti,
- ČSJ – Česká společnost pro jakost,
- LL-C Certification,
- SGS,

- TÜV NORD,
- TÜV SÜD.

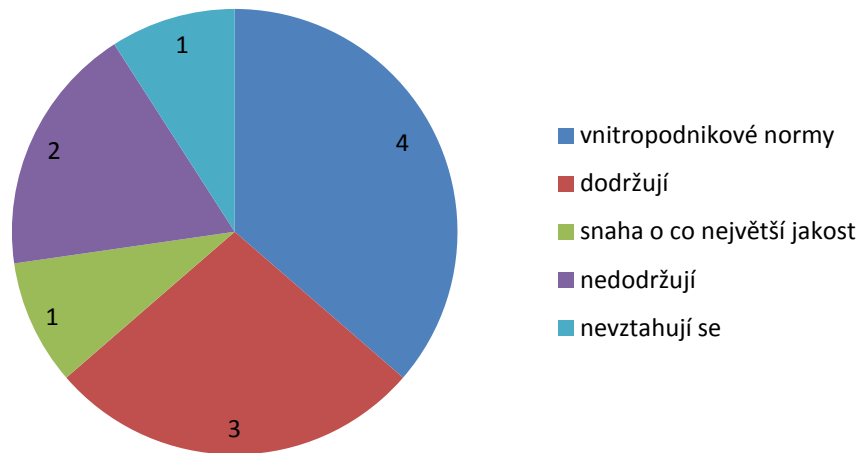


Graf 4 - Certifikační organizace

Zdroj: vlastní zpracování

Organizace, která nejčastěji certifikuje firmy z tohoto průzkumu je organizace CQS, této firmě důvěřují 4 firmy (23%). Následuje TÜV NORD, u této organizace provedly certifikaci 3 firmy (17%). TÜV SÜD, LL-C a Bureau Veritas jsou certifikační organizace, u kterých se nechali certifikovat vždy 2 firmy (po 12%). Ostatní certifikační organizace mají po 1 firmě, která je zvolila jako svou certifikační organizace (po 6%). Pro firmy je certifikace důležitá, získávají konkurenční výhodu, větší sebevědomí společnosti, efektivní fungování a přehledná dokumentace. Bohužel v současnosti se využívají především zahraniční certifikační organizace a to z toho důvodu, že odběratelé požadují, aby zboží, které odebírají, bylo certifikováno do určité společnosti.

V případě odpovědi NE mohla firma odpovědět na otázku, zda i přes to, že nemají certifikát ISO 9000, dodržují nějakou z norem.



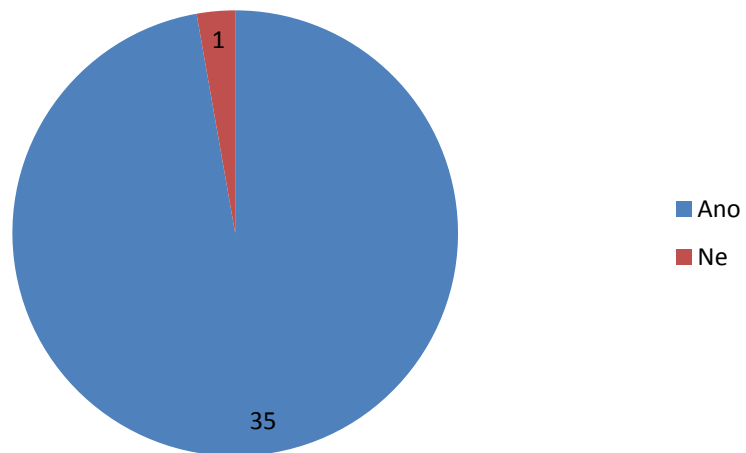
Graf 5 - Dobrovolné dodržování norem

Zdroj: Vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovědělo 11 respondentů, z nichž 4 firmy (37%) využívají vnitropodnikové normy, 3 firmy (27%) dodržují některé z norem, ale certifikát již neobnovili, 2 firmy (18%) uvedli, že jakostní normy nedodržují, 1 firma (9%) se snaží o co nejkvalitnější výrobu bez ohledu na normy a 1 firma (9%) uvedla, že se na jejich výrobu normy nevztahují.

Firmy mohou mít několik důvodů, proč nevlastní certifikát ISO, jedním z důvodů může být finanční náročnost certifikace, dalším důvodem může být vysoká náročnost vnitropodnikových norem, proto certifikaci ISO nepotřebují.

4.1.5 Spolupráce podnikatelských subjektů s pojišťovнами



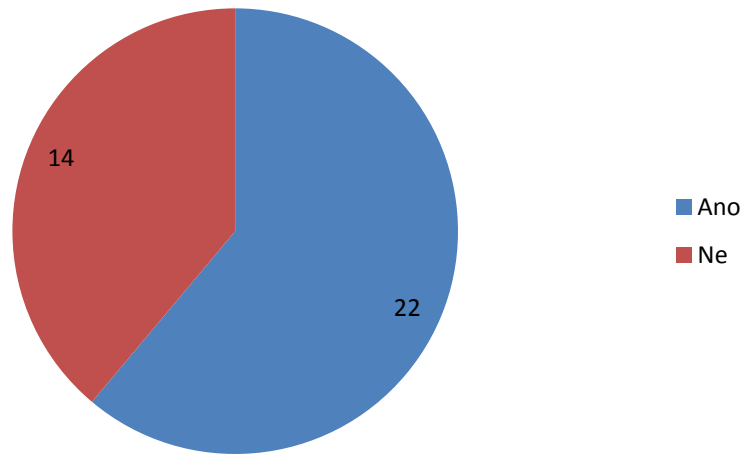
Graf 6 - Spolupráce s pojišťovnými

Zdroj: Vlastní zpracování

Otázku č. 5 zodpověděli všichni respondenti, většina odpověděla kladně. S pojišťovnými spolupracuje 35 firem (97%), pouze 1 firma (3%) uvedla, že s pojišťovnými nespolupracuje.

V současnosti je spolupráce s pojišťovnými na denním pořádku, především pro větší firmy je pojišťovna nepostradatelným způsobem transferu rizik. Naopak pro malé firmy může být pojištění velice finančně náročné, a proto pojištění nepožijí. Pro malé podniky však může mít mimořádná událost bez pojištění až fatální následky v podobě krachu podniku.

4.1.6 Pojištění podnikatelského subjektu v rámci kvality

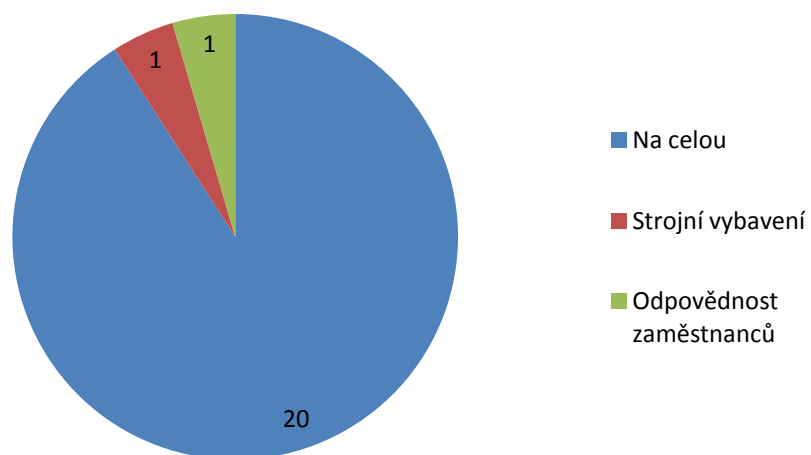


Graf 7 - Pojištění v rámci kvality

Zdroj: vlastní zpracování

Otázku č. 6 zodpovědělo všech 36 firem, v rámci jakosti je pojištěno 22 firem (61%), zbytek respondentů, 14 firem (39%), nezajišťují svou jakost pojištěním. Nadpoloviční část respondentů zabezpečuje jakost pomocí pojištění.

V případě odpovědi ANO mohla firma odpovědět na otázku, na jakou část výroby je firma pojištěna. Otázku zodpovědělo 22 firem.

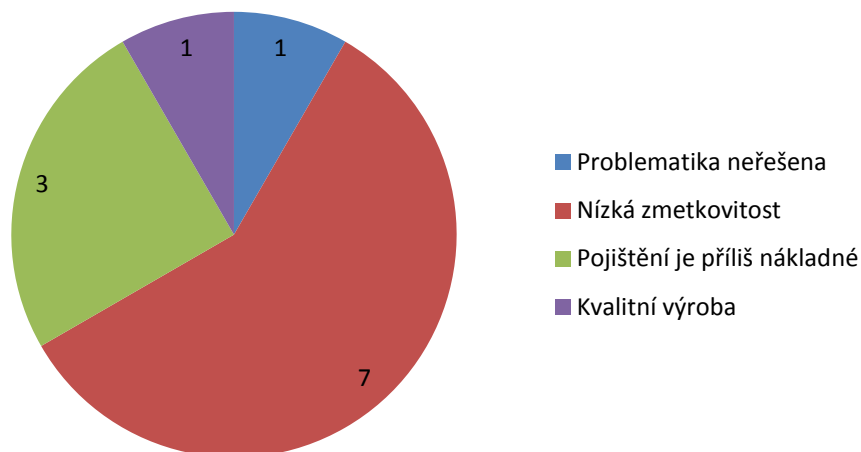


Graf 8 - Jaká část výroby je pojištěna

Zdroj: vlastní zpracování

Většina firem (20 respondentů, 90%) odpověděla, že pojišťují celou svou výrobu, 1 firma (5%) uvedla, že má pojištěno pouze strojní vybavení a 1 firma (5%) pouze odpovědnost zaměstnanců.

V případě odpovědi NE mohla firma odpovědět na otázku, z jakého důvodu výrobu nepojišťují. Otázku zodpovědělo 12 firem.

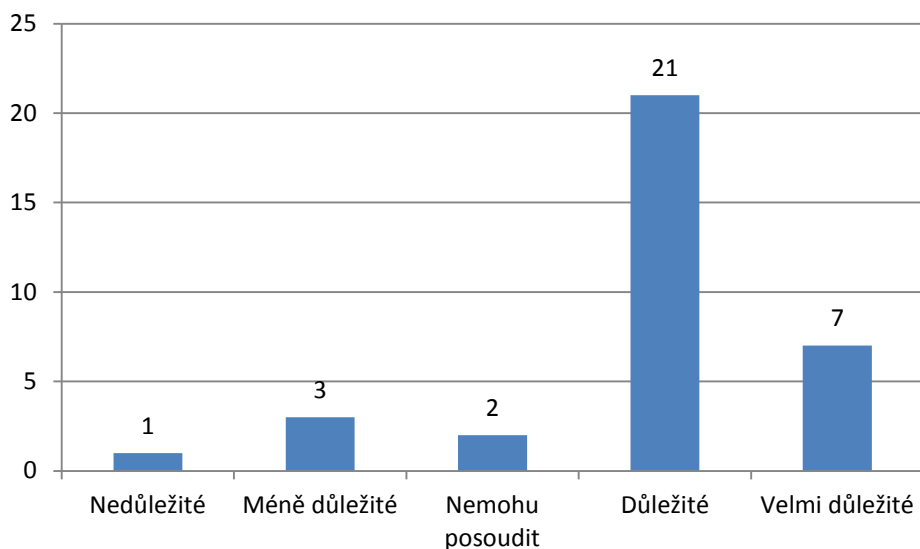


Graf 9 - Důvod nepojištění

Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastějším důvodem, proč firmy nepojišťují, byla nízká zmetkovitost, konkrétně u 7 firem (58%), pro 3 firmy (26%) je pojištění příliš nákladné, 1 firma (8%) považuje svou výrobu za dostatečně kvalitní, tudíž předpokládají, že nepotřebují pojištění, 1 firma (8%) uvedla, že tuto problematiku prozatím neřešila.

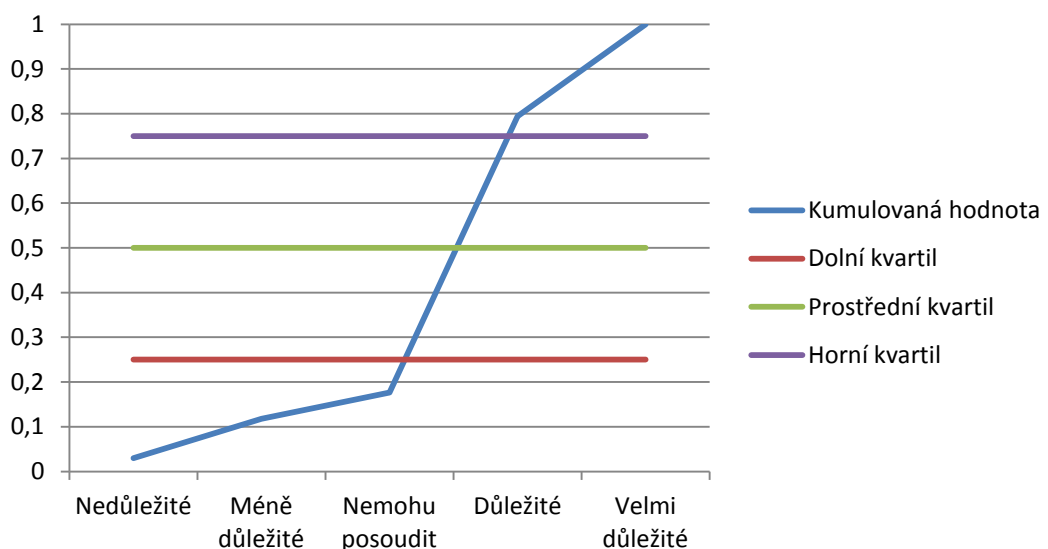
4.1.7 Spolupráce podnikatelského subjektu s pojišťovnami



Graf 10 - Spolupráce s pojišťovnami

Zdroj: vlastní zpracování

Otázku č. 7 zodpovědělo 34 firem, z odpovědí vyplývá, že pro firmy je pojištění důležité (62%), až velmi důležité (21%). Pro 3 firmy je spolupráce s pojišťovnami méně důležité (9%) a pro jednu firmu dokonce nedůležité (3%), 2 firmy (5%) nemohou posoudit důležitost pojištění.



Graf 11 - Znázornění kvartilů

Zdroj: vlastní zpracování

Modus (hodnota s nejvyšší četností): $\hat{x} = 4$

Medián (prostřední hodnota vzestupně uspořádaných hodnot): $\tilde{x} = 4$

Dolní kvartil (rozděluje soubor v poměru 25% a 75%): $\tilde{x}_{25} = 3,61$

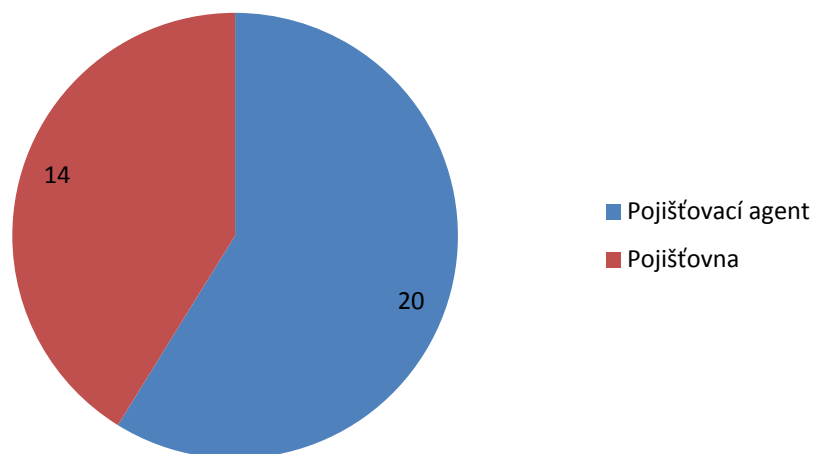
Prostřední kvartil (rozděluje soubor v poměru 50% a 50%): $\tilde{x}_{50} = 4,02$

Horní kvartil (rozděluje soubor v poměru 75% a 25%): $\tilde{x}_{75} = 4,42$

Kvartilové rozpětí (rozdíl mezi horním a dolním kvartilem): $\tilde{x}_{\Delta} = 0,81$

Rozptýlenost kvartilového rozpětí je poměrně malá, z čehož vyplývá, že data nejsou nahodilá, důležitost odpovídá i modusu.

4.1.8 Spolupráce podnikatelských subjektů s pojišťovnou nebo s pojišťovacím agentem



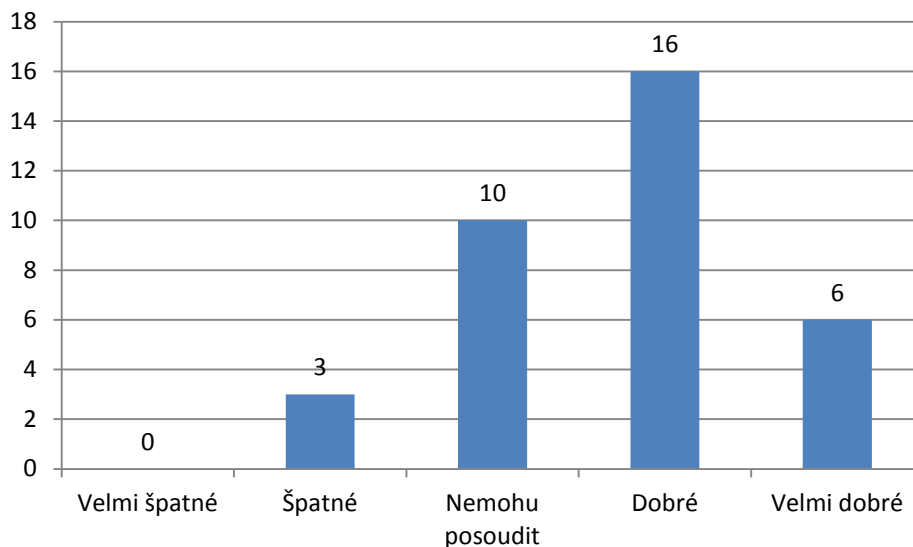
Graf 12 - Spolupráce s pojišťovnou či s pojišťovacím agentem

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku č. 8 odpovědělo 34 respondentů, 20 firem (59%) spolupracuje s pojišťovnami prostřednictvím pojišťovacího agenta, zbývajících 14 respondentů (41%) spolupracuje přímo s pojišťovnou, která firmě poskytuje pojištění.

Pojišťovací agent má možnost nabídnout firmě produkt od různých pojišťoven a tak tedy uzpůsobit produkt firmě. V případě pojištění přímo pojišťovnou může dojít k uzpůsobování pojistitele pojistce, k čemuž by docházet nemělo.

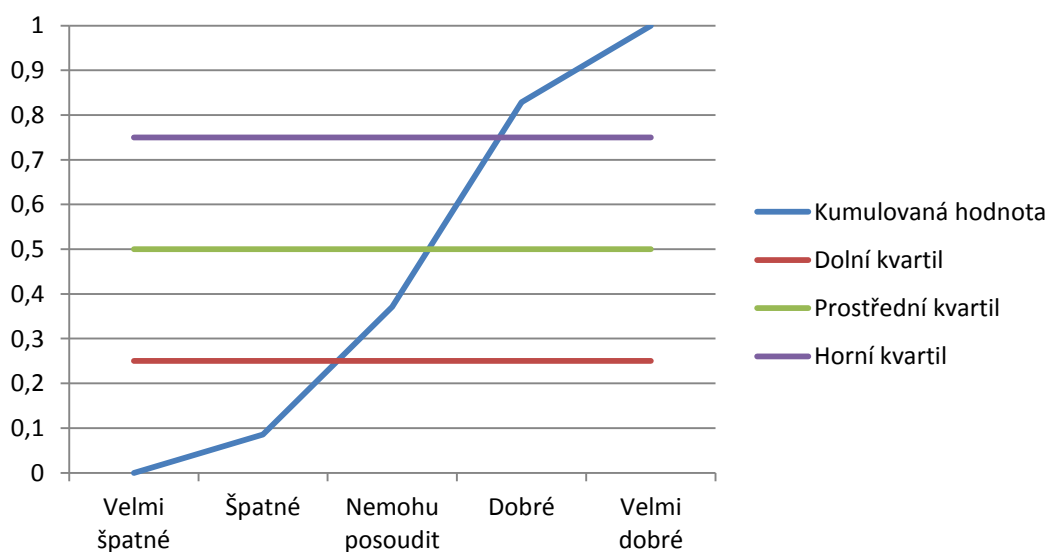
4.1.9 Zkušenosti podnikatelských subjektů s pojistným plněním



Graf 13 - Zkušenosti s pojistným plněním

Zdroj: vlastní zpracování

Otázku č. 9 zodpovědělo 35 respondentů. Z odpovědí vyplývá, že 16 firem (46%) má dobré zkušenosti a 6 firem (17%) velmi dobré zkušenosti s pojistným plněním. Otázku nemůže posoudit 10 firem (29%), důvodem může být, že u firem nenastala mimořádná událost, z které by vyplývalo pojistné plnění. Špatné zkušenosti s pojistným plněním mají celkově 3 z 36 firem (9%).



Graf 14 - Zobrazení kvartilů

Zdroj: vlastní zpracování

Modus (hodnota s nejvyšší četností): $\hat{x} = 4$

Medián (prostřední hodnota vzestupně uspořádaných hodnot): $\tilde{x} = 4$

Dolní kvartil (rozděluje soubor v poměru 25% a 75%): $\tilde{x}_{25} = 2,07$

Prostřední kvartil (rozděluje soubor v poměru 50% a 50%): $\tilde{x}_{50} = 3,78$

Horní kvartil (rozděluje soubor v poměru 75% a 25%): $\tilde{x}_{75} = 3,33$

Kvartilové rozpětí (rozdíl mezi horním a dolním kvartilem): $\tilde{x}_{\Delta} = 1,26$

Rozptýlenost kvartilového rozpětí je poměrně malé, z čehož vyplývá, že data nejsou nahodilá, důležitost odpovídá i modusu.

4.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření lze usoudit, že firmy ISO normám důvěřují, případně mají nastaveny své vlastní normy, které jim zajistí určitou jakost, kterou je schopný podnikatelský subjekt přijmout. Zajištění jakosti pomocí norem je poměrně finančně náročné, proto některé firmy ISO normy dodržují, ale certifikát již neobnovily.

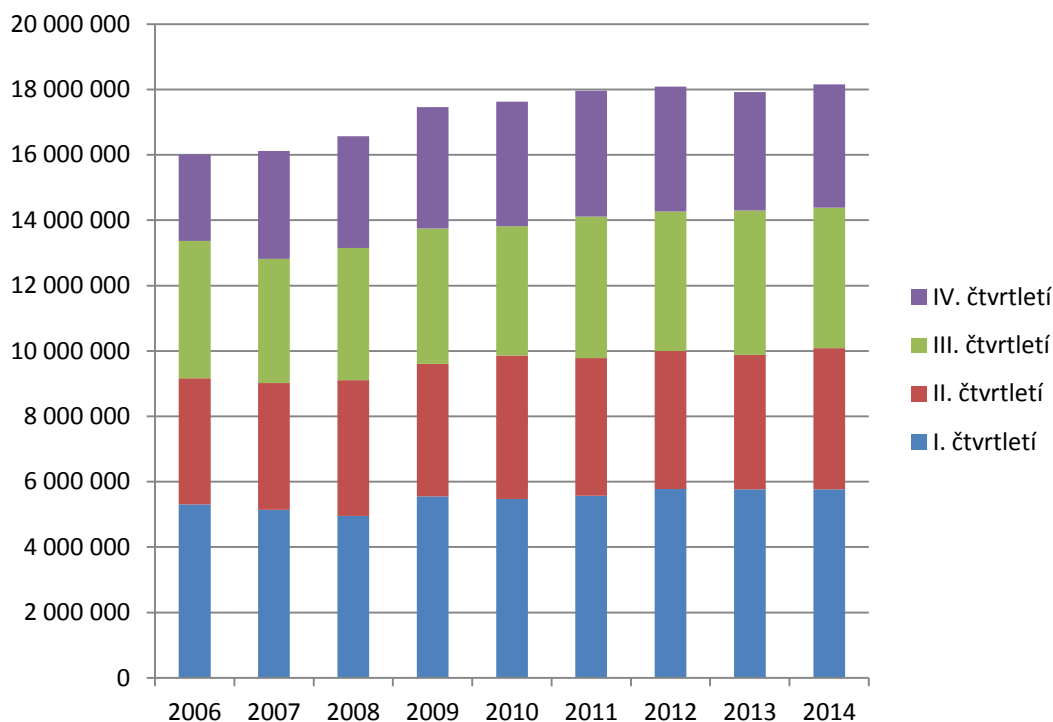
Pojištění je dle šetření pro firmy nedílnou součástí zajištění rizik. V rámci jakosti už to však není pravda, 61% firem sice zajišťuje svou jakost výroby pojištěním, ale není to příliš uspokojivý výsledek. Nepojištění může být pro firmy velice riskantní, pro malé firmy dokonce až fatální.

I přesto považuje většina firem za důležité spolupracovat s pojišťovnami a to především prostřednictvím pojišťovacího agenta. Zkušenosti s pojistným plněním jsou také velice příznivé.

Podnikatelské subjekty by se na problematiku pojištění jakosti měly více zaměřit, dle výsledku dotazníkového šetření nezajišťují dostatečně pojištění jakosti ve svém podniku. Osvětu by v této problematice mohly provést pojišťovny, které by měly firmám nabídnout vhodný produkt, který by jim zajistil pojištění celé výroby pro případ mimořádné události.

4.3 Vývoj podnikatelského pojištění

Dalším cílem práce je zpracování a vyhodnocení dat z webových stránek České asociace pojišťoven. Vyhodnocován je vývoj podnikatelských rizik v České republice v letech 2006-2014.



Graf 15 - Vývoj pojistného v rámci podnikatelského pojištění v letech 2006-2014

Zdroj: (Cap.cz, 2015)

Graf č. 15 ukazuje vývoj výše zaplaceného pojistného vynaloženého na podnikatelské pojištění v období 2006 až 2014. Hodnoty v každém roce jsou rozděleny barevně do jednotlivých čtvrtletí každého roku.

Nejvyšší částka zaplaceného pojistného za celé období byla vynaložena organizacemi v roce 2014, ve čtvrtletí byla nejvyšší částka v I. čtvrtletí roku 2012. Nejnižší částka zaplaceného pojistného za celé období byla vynaložena organizacemi v roce 2006, ve čtvrtletí byla nejnižší částka v IV. čtvrtletí roku 2006.

Celkově je nejvyšší částka placeného pojistného vždy v prvním čtvrtletí roku, znamená to, že nejvíce firem má výroční datum v prvním kvartálu roku, tedy že největší část firem uzavírá pojistky v prvním čtvrtletí roku.

Lze usoudit, že ekonomická krize, která nastala v roce 2008, neměla vliv na tento sektor. Výše pojistného se mírně zvyšuje, důvodem je inflace. Od roku 2011 je vývoj pojistného trhu v rámci podnikatelského pojištění konstantní, změnu lze určit mezi 12-13 %.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo v první části obecně charakterizovat problematiku pojišťovnictví, rizik a kvality. Druhá část měla za cíl shromáždění dat pomocí dotazníkového šetření a zhodnocení situace na trhu pojištění kvality u výrobních firem. Na závěr byla vyhodnocena data s vývojem podnikatelského pojištění v České republice.

První část byla zaměřena na pojem pojištění. Tato kapitola se zabývala vývojem moderního pojištění a základními pojmy. V závěru kapitoly byli čtenáři seznámeni s možnostmi pojištění podnikatelských rizik, kde byla rizika znázorněna v matici rizik. Následně byla jednotlivá podnikatelská rizika rozdělena a popsána.

Rizikem se zabývala následující kapitola. Zde bylo nejdříve charakterizováno riziko pomocí definic a byly vybrány ty nejvhodnější. Dále byl popsán historický vývoj v problematice rizika. Následně byla jednotlivá rizika členěna na vnitřní a vnější a následně podrobněji charakterizována podnikatelská rizika. V závěru této kapitoly byl charakterizován a dopodrobna popsán koloběh řízení rizik. Tento koloběh pomohl čtenářům pochopit posloupnost aktivit, které by měl podnik vykonat pro nalezení potenciálních nežádoucích událostí, následně by měl vyhodnotit možné dopady a navrhnout opatření, které by snižovaly následky mimořádných událostí.

Třetí kapitola se zabývala problematikou kvality neboli jakosti. Nejdříve byl pojem vysvětlen pomocí definic a norem, následoval historický vývoj managementu kvality, kde byl také popsán vývoj ISO norem. Poté byly popsány principy managementu jakosti, které management jakosti charakterizují. Na závěr byly popsány tři základní koncepce managementu jakosti, mezi které patří i koncepce ISO.

Poslední kapitola se zaměřovala na dotazníkové šetření a na vývoj podnikatelského pojištění. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 36 výrobních firem. Tyto firmy byly ochotné vyplnit dotazník, který poukazoval na problematiku jakosti a pojištění. Výsledek dotazníkového šetření lze shrnout takto:

- Většina firem dodržuje ISO normy, některé z nich však již certifikaci neobnovily, jedním z důvodů je finanční náročnost certifikace. Pokud nemají certifikát a nedodržují ISO normy, mají alespoň nastavené firemní jakostní normy.

- Pojištění je pro firmy důležité, avšak v rámci jakosti už ne tolik. I když je výroba, a z ní vyplývající jakost, nejdůležitější část výrobního podniku, podnikatelské subjekty se na tuto problematiku příliš nezaměřují.

Poslední část práce byla zaměřena na vývoj podnikatelského pojištění v České republice. Z vývoje lze usoudit, že ekonomická krize z roku 2008 neměla vliv na tento sektor. Celkově se výše placeného pojistného mírně zvyšuje (o 12-13%).

První cíl bakalářské práce byl naplněn v první až třetí kapitole, kde byly charakterizovány pojmy spojující se s problematikou pojišťovnictví, rizik a kvality. Dalším cílem bylo shromáždění dat pomocí dotazníkového šetření a analýza těchto dat, tento cíl byl naplněn ve čtvrté kapitole. Posledním cílem bylo vyhodnocení vývoje placeného podnikatelského pojištění v České republice, cíl byl naplněn v druhé části čtvrté kapitoly.

ZDROJE

[Online]

BOŽEK, František. 2008. *Management rizika: obecná část.* Brno : Univerzita obrany, 2008. 978-80-7231-259-7.

Cap.cz. 2015. [Online] 2015. [Citace: 10. 4 2015.] <http://www.cap.cz/statisticke-udaje/vyvoj-pojistneho-trhu>.

Co je riziko a analýza rizik. 2014. Co je riziko a analýza rizik. [Online] 2014. [Citace: 12. 1 2015.] <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/rizeni-rizik/co-je-to-riziko-a-analyza-rizik/1001617/42740/>.

DAŇHEL, Jaroslav. 2005. *Pojistná teorie.* Praha : Professional Publishing, 2005. 80-864-1984-3.

Dopravní pojištění. 2014. Dopravní pojištění: Převážané zboží. [Online] 2014. [Citace: 28. 10 2014.] <http://www.pojistenicz.com/page.php?id=zbozi>.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví.* Praha 4 : Ekopress, 2009. 978-80-86929-51-4.

FOTR, Jiří. 2005. *Podnikatelský záměr a investiční rozhodování.* Praha : Grada, 2005. 80-247-0939-2.

HRADEC, Milan. 2007. *Pojištění a pojišťovnictví.* Praha : EUPRESS, 2007. 80-86754-48-0.

JANEČEK, Zdeněk. 2008. *Moderní management jakosti: principy, postupy, metody.* Praha : Management Press, 2008. 80-7082-336-4.

JANÍČEK, Přemysl. 2013. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí.* Praha : Grada, 2013. 978-80-247-4127-7.

MARTINOVIČOVÁ, Dana. 2007. *Pojištění podnikatelských subjektů.* Ostrava : Key Publishing, 2007. 978-80-87071-08-3.

NENADÁL, Jaroslav. 2008. *Moderní management jakosti: principy, postupy, metody.* Praha : Management Press, 2008. 978-80-7261-186-7.

— **1998.** *Moderní systémy řízení jakosti.* Praha : Management Press, 1998. 80-85943-63-8.

PÁLENÍK, Vladislav. 2007. *Základy pojišťování především průmyslových a podnikatelských rizik.* Praha : Linde, 2007. 978-80-7201-644-0.

Podnikatelská rizika. 2015. Podnikatelská rizika - ManagementMania.com. [Online] 2015. [Citace: 12. 1 2015.] Podnikatelská rizika - ManagementMania.com.

Pojisteni.com. 2014. Pojisteni.com. [Online] 2014. [Citace: 28. 10 2014.] <http://www.pojisteni.com/informace/pojisteni-podnikatelu/pojisteni-odpovednosti-za-skodu-a-vadu-vyrobku/>.

Pojištění finančních ztrát. 2014. Pojištění finančních ztrát - Česká pojišťovna. [Online] 2014. [Citace: 28. 10 2014.] <http://www.ceskapojistovna.cz/p?pojisteni-financnich-ztrat>.

Pojištění podnikatelů. 2014. Pojištění podnikatelů | Pojištění odpovědnosti za škodu a vadu výrobku | Pojisteni.com. [Online] 2014. [Citace: 28. 10 2014.] <http://www.pojisteni.com/informace/pojisteni-podnikatelu/pojisteni-odpovednosti-za-skodu-a-vadu-vyrobku/>.

Pojištění pohledávek. 2014. Pojištění pohledávek - iPodnikatel.cz. [Online] 2014. [Citace: 28. 10 2014.] <http://www.ipodnikatel.cz/Pohledavky/odbornik-radi-na-tema-pojisteni-pohledavek.html>.

ROUDNÝ, Radim a Radovan, SOUŠEK. 2014. *Management bezpečnosti*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2014. 978-80-7395-864-0.

SMEJKAL, Vladimír. 2013. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. Praha : Grada, 2013. 978-80-247-4644-9.

Technická pojištění pro firmy a podnikatele. 2014. Technická pojištění pro firmy a podnikatele od Slavia pojišťovny. [Online] 2014. [Citace: 10. 28 2014.] <http://www.slavia-pojistovna.cz/pojisteni/pojisteni-pro-firmy-a-podnikatele/technicka-pojisteni/>.

Živelní pojištění. 2014. Živelní pojištění | RESPECT a.s. [Online] 2014. [Citace: 28. 10 2014.] http://www.respect.cz/produkty/pojisteni_majetku/zivel.html.

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník – Rizika pojištění kvality

Dotazník - Rizika pojištění kvality

Jsem studentka 3. ročníku oboru Management ochrany podniku a společnosti na Univerzitě Pardubice. Velice děkuji za otevření dotazníku a doufám, že pro Vás jeho vyplnění nebude problém.

Pokud byste nechtěli na nějakou otázku odpovídat, můžete ji vynechat.

1. Jméno firmy

Pokud souhlasíte s případným zveřejněním jména organizace, vyplňte políčko "Jiné". Název organizace není pro mou bakalářskou práci podstatný.

- Anonymně
 Jiné:

2. Jak velká je Vaše firma?

Podle počtu zaměstnanců.

- Méně než 10 zaměstnanců
 Méně než 50 zaměstnanců
 Méně než 250 zaměstnanců
 Více než 250 zaměstnanců

3. Jak velká je Vaše firma?

Podle ročního obrátu

- Roční obrat do 10 mil. Kč
 Roční obrat do 30 mil. Kč
 Roční obrat do 100 mil. Kč
 Roční obrat nad 100 mil. Kč

4. Má Vaše organizace některý z certifikátů řady ISO 9000?

- Ano
 Ne

4.1 Odpověď "Ano" - U jaké organizace jste certifikováni?

4.2 Odpověď "Ne" - Dodržujete normy jakosti? Jaké?

5. Spolupracujete s pojišťovnami?

Otázka je myšlena obecně, například zda máte pojištěný vozový park, zaměstnance, výrobu, atd.

- Ano
- Ne

6. Jste pojištěni v rámci jakosti?

- Ano
- Ne

6.1 Odpověď "Ano" - Na jakou část výroby jste pojištěni?

Pokud nemáte pojištěnou celou výrobu, vyplňte prosím, jakou část výroby máte pojištěnou, do kolonky "Jiné"

- Na celou výrobu
- Jiné:

6.2 "Ne" - Z jakého důvodu nemáte výrobu pojištěnou?

- Pojištění je příliš nákladné
- Nízká zmetkovitost
- Nejsme informováni o možnostech pojištění
- Pojišťovna odmítla pojistit
- Jiné:

7. Považujete spolupráci s pojišťovnami za důležité?

- Velmi důležité
- Důležité
- Nemohu posoudit
- Méně důležité
- Nedůležité

8. Spolupracujete s pojišťovnou přímo, nebo prostřednictvím pojišťovacího agenta?

Pojišťovací agent je schopen zajistit pojištění od různých pojišťoven

- Pojišťovna
- Pojišťovací agent

9. Jaké máte zkušenosti s pojistným plněním?

- Velice dobré
- Dobré
- Nemohu posoudit
- Špatné
- Velice špatné