

OBSAH

ÚVOD	7
1. BEHAVIORÁLNE ASPEKTY KVALITY V MSP NA SLOVENSKU.....	10
1. 1. Manažérstvo kvality v MSP	10
1. 2. Kultúra kvality	14
1. 2. 1. Typy kultúry kvality	21
1. 2. 2. Zmena kultúry kvality	23
1. 3. Piliere kultúry kvality	27
1. 3. 1. Vzdelávanie	30
1. 3. 2. Dôvera	34
1. 3. 3. Motivácia	49
1. 3. 4. Kognitívne a sociálne skreslenia	69
1. 4. Zložky profilu zamestnanca v kultúre kvality	73
1. 4. 1. Kognitívna zložka	74
1. 4. 2. Afektívna zložka	77
1. 4. 3. Behaviorálna zložka	82
1. 5. Meranie behaviorálnych aspektov kvality	92
1. 5. 1. Kľúčové ukazovatele výkonnosti kvality	92
1. 5. 2. Behaviorálne ukazovatele výkonnosti kvality	97
1. 5. 3. Funkcie merania výkonu kvality z behaviorálneho hľadiska	104
1. 6. Motivovanie a hodnotenie zamestnancov k výkonu a správaniu smerujúcemu ku kvalite	107

2. VÝSKUM MERANIA BEHAVIORÁLNEJ KVALITY V MSP NA SLOVENSKU	120
2. 1. Metodológia výskumu.....	120
2. 2. Výsledky výskumov a diskusia.....	125
2. 2. 1. Skúmanie úrovne troch zložiek profilu zamestnancov v oblasti manažérstva kvality v MSP na Slovensku a vzťahov medzi nimi.....	126
2. 2. 2. Výskum úrovne behaviorálnej kvality a ukazovateľov jej merania v MSP na Slovensku a diskusia	137
2. 3. Závery výskumu	157
3. APLIKÁCIA BEHAVIORÁLNYCH ASPEKTOV KVALITY DO PODNIKOVEJ PRAXE	161
3. 1. Metodológia hodnotenia správania zamestnancov v podniku.....	161
3. 2. Návrh dotazníka merania správania zamestnancov smerom ku kvalite.....	169
3. 3. Návrh pozorovania správania zamestnancov	175
3. 4. Návrh personálnych ukazovateľov hodnotenia výkonu	182
3. 4. 1. Tvrdé ukazovatele hodnotenia behaviorálnej kvality – KPI.....	183
3. 4. 2. Mäkké ukazovatele hodnotenia behaviorálnej kvality – KBI.....	184
3. 5. Budovanie kultúry kvality.....	191
ZÁVER	197
CONCLUSION	201
POUŽITÁ LITERATÚRA	206

CONTENT

INTRODUCTION.....	7
I. BEHAVIORAL ASPECTS OF QUALITY IN SMEs IN SLOVAKIA	10
1. 1. Quality management in SMEs.....	10
1. 2. Quality culture.....	14
1. 2. 1. Types of quality culture.....	21
1. 2. 2. Change in quality culture.....	23
1. 3. Pillars of quality culture.....	27
1. 3. 1. Education.....	30
1. 3. 2. Trust.....	34
1. 3. 3. Motivation.....	49
1. 3. 4. Cognitive and social biases.....	69
1. 4. Components of employee profile in quality culture.....	73
1. 4. 1. Cognitive component.....	74
1. 4. 2. Affective component.....	77
1. 4. 3. Behavioral component.....	82
1. 5. Measuring behavioral aspects of quality.....	92
1. 5. 1. Key performance indicators for quality.....	92
1. 5. 2. Key behavioral indicators for quality.....	97
1. 5. 3. Functions of measuring quality performance from the behavioral point of view.....	104
1. 6. Motivation and employee evaluation regarding behavior leading to quality.....	107

2. RESEARCH INTO MEASURING BEHAVIORAL QUALITY IN SMEs IN SLOVAKIA	120
2. 1. Research methodology.....	120
2. 2. Research results and discussion.....	125
2. 2. 1. Measuring the level of three components of employee profile regarding quality management in SMEs in Slovakia and the relations between them	126
2. 2. 2. Measuring the level of behavioral quality and the indicators of its measuring in SMEs in Slovakia, and discussion	137
2. 3. Conclusions from the research	157
3. APPLICATION OF BEHAVIORAL ASPECTS OF QUALITY INTO BUSINESS PRACTICE	161
3. 1. Methodology of evaluating employee behavior in an enterprise	161
3. 2. Proposal of a questionnaire measuring behavior of employees regarding quality	169
3. 3. Proposed ways of observing employee behavior.....	175
3. 4. Proposal of personal indicators regarding the evaluation of performance.....	182
3. 4. 1. Hard indicators of behavioral quality measurement – KPI.....	183
3. 4. 2. Soft indicators of behavioral quality measurement – KBI	184
3. 5. Building quality culture.....	191
CONCLUSION	201
POUŽITÁ LITERATÚRA	206