

Töö eesmärgiks oli välja selgitada, millistel ajenditel Eesti tööstusvaldkonda kuuluvad väikeettevõtted ISO 9001 sertifikaati taotleavad ja millised on ettevõtete hinnangul peamised kasutegurid sertifikaadi omandamisel. Keskseks uurimisülesandeks oli hinnata, millist mõju avaldab ISO 9001 standardi rakendamine ettevõtete toimivusele. Autori hinnangul on kasvav nõudlus kvaliteetse toote ja teenuse järgi tõstnud päevakorda kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandamise ja rakendamise vajaduse.

Uurimisküsimustele vastuste leidmiseks ja andmete kogumiseks kasutati kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid uurimismeetodeid. Autor viis läbi küsitluse Eesti tööstusvaldkonda kuuluvates väikeettevõtetes. Küsitluse tulemuste analüüsimisel kasutati hinnangute kaalutud keskmise meetodit.

Küsitluse tulemusel selgus, et kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamine aitab kaasa ettevõtte toimivusele ja tulemuslikkuse tõstmisele, kuid pikemas vaates omab negatiivset mõju. Sertifikaadi omandamise peamiseks ajendiks on ettevõtte maine parendamine ja teiste huvigruppide nõudlus. Kasuhinnangul leiti, et kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamine aitab tõsta ettevõtte üldist efektiivsust, kuid töötajate motivatsiooni on raske tagada.

Autori hinnangul tuleb süsteemi rakendamisel keskenduda ettevõtte sisemistele protsessidele ja vajadustele, et seeläbi minimeerida selle negatiivset mõju. Teoreetilise käsitluse ja küsitluste tulemuste põhjal esitati magistritöös soovitusel ettevõtete protsesside ja toimivuse parendamiseks.