

## O B S A H

ÚVOD	6
<b>ČÁST A – VYMEZENÍ KVALITY A VÝKONNOSTI</b>	<b>7</b>
<b>1 VÝZNAM KVALITY A VÝKONNOSTI V SOUČASNÝCH PODMÍNKÁCH</b>	<b>9</b>
1.1 Význam kvality a výkonnosti	9
1.2 Požadavky na kvalitu provozních činností	10
1.3 Kvalita v globalizujícím se světě	11
1.4 Pojetí a definice kvality	13
1.5 Cesty ke zvyšování kvality	14
<b>2 KVALITA JAKO EKONOMICKO – SOCIÁLNÍ KATEGORIE</b>	<b>19</b>
2.1 Úvod do kvality jako ekonomicko – sociální kategorie	19
2.2 Kvalita jako objekt řízení	21
2.3 Kvalita z pohledu druhů a fází manažerských funkcí (subjekt řízení)	21
2.4 Základní oblasti, které zahrnuje management (řízení) kvality	23
<b>3 KVALITA V MEZINÁRODNÍCH ISO NORMÁCH</b>	<b>27</b>
3.1 Z ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník	27
3.2 Z ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky	31
3.3 Z ČSN EN ISO 9004 Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality	32
3.4 Z ČSN EN ISO 10005 Systémy managementu kvality – Směrnice pro plány kvality	35
3.5 Z ČSN EN ISO 10014 Management kvality – Směrnice pro dosahování finančních a ekonomických přínosů	36
3.6 Z ČSN EN ISO 12973 Hodnotový management	39

<b>ČÁST B – PŘÍSTUPY K MANAGEMENTU KVALITY</b>	<b>41</b>
<b>4 POSTAVENÍ A ROZVOJ MANAGEMENTU KVALITY</b>	<b>43</b>
4.1 Úvod do postavení a rozvoje managementu kvality	43
4.2 Historický vývoj managementu kvality	44
4.3 Provázanost obecného managementu s managementem kvality	47
4.4 Monitorování nákladů na kvalitu	47
4.5 SWOT analýza ve vztahu k zásadám managementu kvality	49
<b>5 ZÁKLADNÍ ETAPY ROZVOJE SYSTÉMŮ KVALITY</b>	<b>59</b>
5.1 Úvod do základních etap rozvoje systémů kvality	59
5.2 Pozornost ke kvalitě ve výrobní sféře	60
5.3 Pozornost ke kvalitě ve službách	61
5.4 Lidský faktor v systémech kvality	63
5.5 Kvalita ve vzdělávání a rozvoji manažerů	66
5.5.1 Cíle a faktory vzdělávání	66
5.5.2 Manažerský (řídící) cyklus procesů vzdělávání	68
5.5.3 Hodnocení efektivnosti a návratnosti investic	70
<b>ČÁST C – METODOLOGICKÉ ZÁKLADY ŘÍZENÍ KVALITY</b>	<b>73</b>
<b>6 ASPEKTY KVALITY VÝROBY A SLUŽEB</b>	<b>75</b>
6.1 Úvod a aspekty kvality výroby	75
6.2 Ke kontrole kvality	78
6.3 Dvě skupiny nástrojů a metod managementu kvality	78
6.3.1 První skupina	79
6.3.2 Druhá skupina	87
<b>7 PRACOVNÍ VÝKON A VÝKONNOST</b>	<b>95</b>
7.1 Chápání managementu výkonu a výkonnosti	95
7.2 Management výkonnosti podniků a veřejné správy	97
7.2.1 Faktory podmiňující potřebu managementu výkonnosti ve strategických souvislostech	98
7.2.2 První skupina – pohled vlastní management	98

7.2.3	Druhá skupina – pohled finance	99
7.2.4	Třetí skupina – pohled znalostní	99
7.3	K současnému stavu poznání v problematice	100
7.3.1	Ke koncepčním, metodickým a metodologickým přístupům	100
7.3.2	Aspekty výkonnosti z širšího hlediska	101
7.4	Cíle a principy managementu pracovního výkonu	103
7.4.1	Cíle a principy – definice	103
7.5	Pojetí a definice managementu pracovního výkonu lidského faktoru	105
7.6	Hodnocení a řízení pracovního výkonu	106
7.7	Klíčové výkonové ukazatele	108
8	<b>LITERATURA</b>	111
9	<b>PŘÍLOHY</b>	113
9.1	Z charty kvality ČR	113
9.2	Z úvodních informací Rady kvality ČR	115
9.3	Z hodnocení firem za společenskou odpovědnost	116
9.4	Z programu CAF	125
9.5	Z modelu START	129
9.6	Ze zásad programu Česká kvalita	130
9.7	Z metodiky komplexního hodnocení kvality	134