

OBSAH

Předmluva	9
1 Úvod do managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	11
1.1 Pojetí kvality, environmentu a bezpečnosti práce	11
1.2 Důvody zájmu o kvalitu, environmentu a bezpečnost práce	14
1.3 Státní intervence do oblasti kvality, environmentu a bezpečnosti práce	20
1.4 Vztah mikrosféry ke kvalitě, environmentu a bezpečnosti práce	25
2 Přehled klíčových legislativních požadavků	29
2.1 Obecná východiska	29
2.1.1 Právní změny v ČR po vstupu do EU	29
2.1.2 Právo soukromé a veřejné	30
2.1.3 Univerzální a specifické právní předpisy	30
2.2 Legislativa kvality	31
2.2.1 Právní úprava jakosti dodávek vyplývající z obchodního a občanského zákoníku	31
2.2.2 Ochrana spotřebitele	34
2.2.3 Právní úprava odpovědnosti za škodu	35
2.2.4 Technické požadavky na výrobky	37
2.2.5 Obecná bezpečnost	39
2.2.6 Metrologie	40
2.3 Legislativa životního prostředí	42
2.3.1 Odpady	43
2.3.2 Ovzduší	46
2.3.3 Vody	48
2.3.4 Chemické látky a přípravky	49
2.4 Legislativa bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	51
2.4.1 Právní úprava bezpečnosti práce	51
2.4.2 Právní úprava ochrany zdraví při práci	55
2.4.3 Požární ochrana	55
3 Přístupy managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	57
3.1 Vývoj přístupů managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	57

3.1.1	<i>Vývoj přístupů managementu kvality</i>	57
3.1.2	<i>Vývoj manažerských přístupů zaměřených na ochranu životního prostředí</i>	59
3.1.3	<i>Vývoj manažerských přístupů zaměřených na bezpečnost práce</i>	60
3.2	Současné přístupy managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	61
3.2.1	<i>Oblast managementu kvality</i>	61
3.2.2	<i>Oblast environmentálního managementu</i>	68
3.2.3	<i>Oblast managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci</i>	70
3.3	Struktura norem a normativních doporučení	73
3.3.1	<i>Normy ISO řady 9000</i>	73
3.3.2	<i>Normy ISO řady 14 000</i>	74
3.3.3	<i>Normativní doporučení OHSAS 18 001</i>	75
3.3.4	<i>Vztahy mezi systémy managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce</i>	76
3.4	Rozhodnutí vrcholového vedení o implementaci systémů managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	77
3.4.1	<i>Očekávání spojená s certifikací systémů managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce</i>	80
4	Výklad požadavků norem na manažerské systémy kvality, environmentu a bezpečnosti práce	83
4.1	Východiska zavádění manažerských systémů kvality, environmentu a bezpečnosti práce	85
4.2	Všeobecné požadavky na manažerské systémy kvality, environmentu a bezpečnosti práce	87
4.2.1	<i>Vymezení předmětu manažerských systémů</i>	87
4.2.2	<i>Požadavky na dokumentaci</i>	93
4.2.3	<i>Požadavky na záznamy</i>	102
4.3	Úloha vrcholového vedení	105
4.3.1	<i>Angažovanost vedení</i>	106
4.3.2	<i>Plánování</i>	108
4.3.3	<i>Struktura a odpovědnost</i>	119
4.3.4	<i>Komunikace</i>	120
4.3.5	<i>Přezkoumání vedením</i>	122
4.4	Management zdrojů	123
4.4.1	<i>Lidské zdroje</i>	123
4.4.2	<i>Infrastruktura</i>	128
4.4.3	<i>Pracovní prostředí</i>	131
4.5	Provozní (realizační) činnosti	131
4.5.1	<i>Plánování realizace produktu</i>	133
4.5.2	<i>Obchodní činnosti</i>	134
4.5.3	<i>Návrh a vývoj</i>	137
4.5.4	<i>Nákupní činnosti</i>	147

4.5.5	<i>Výroba a poskytování služeb</i>	154
4.5.6	<i>Řízení monitorovacího a měřicího zařízení</i>	181
4.5.7	<i>Havarijní připravenost a reakce</i>	186
4.6	Monitoring, měření a zlepšování procesů	192
4.6.1	<i>Monitorování a měření</i>	192
4.6.2	<i>Neshody</i>	199
4.6.3	<i>Nápravná a preventivní opatření</i>	203
4.6.4	<i>Analýzy údajů, zlepšování</i>	207
4.6.5	<i>Interní audity</i>	212
5	Total Quality Management – TQM	221
5.1	TQM – základní principy	221
5.2	TQM – nekodifikované přístupy	225
5.3	TQM – modely úspěšnosti	230
5.3.1	<i>Model Demingovy ceny</i>	230
5.3.2	<i>Model ceny Malcolma Baldrige</i>	231
5.3.3	<i>Model excellence EFQM</i>	232
5.4	Přístup Six Sigma	233
6	Metody a techniky zlepšování	239
6.1	Sedm nástrojů managementu	244
6.1.1	<i>Diagram afinity</i>	244
6.1.2	<i>Relační diagram</i>	246
6.1.3	<i>Stromový diagram</i>	248
6.1.4	<i>Rozhodovací diagram</i>	250
6.1.5	<i>Maticový diagram</i>	253
6.1.6	<i>Analýza maticových dat</i>	258
6.1.7	<i>Síťové diagramy</i>	261
6.2	Sedm nástrojů řízení kvality	263
6.2.1	<i>Formulář pro sběr dat</i>	263
6.2.2	<i>Vývojový diagram</i>	266
6.2.3	<i>Diagram příčin a následku</i>	267
6.2.4	<i>Paretův diagram</i>	270
6.2.5	<i>Bodový diagram</i>	271
6.2.6	<i>Histogram</i>	273
6.2.7	<i>Regulační diagram</i>	275
6.3	Metody optimalizace kvality	276
6.3.1	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	276
6.3.2	<i>Hodnotová analýza</i>	282
6.4	Metody a techniky analýzy a prevence rizik	288
6.4.1	<i>Metoda FMEA</i>	289
6.4.2	<i>Metoda FTA</i>	294
6.4.3	<i>Metoda POKA – YOKE</i>	298
6.4.4	<i>Vybrané metody analýzy rizik v BOZP</i>	301

6.5	Metody a techniky hodnocení	303
6.5.1	<i>Obecný postup hodnocení</i>	304
6.5.2	<i>Spotřebitelské testy</i>	308
6.5.3	<i>Benchmarking</i>	310
6.6	Statistické metody	314
6.6.1	<i>Statistická přejímka</i>	315
6.6.2	<i>Statistická regulace procesu</i>	320
6.6.3	<i>Způsobilost procesu</i>	337
	Literatura a jiné prameny	349
	Rejstřík	351