

Obsah

ÚVOD	9
1 KVALITA A SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA	11
1.1 Co je to kvalita	11
1.2 Co není kvalita.....	12
1.3 Kvalita a cena produktu – užitek pro zákazníka.....	14
1.4 Jak poznat kvalitní výrobek.....	19
1.5 Kvalita vnímaná zákazníkem	22
1.6 Problémy zákazníka s vadným výrobkem.....	25
1.7 Neetické a nežádoucí praktiky výrobců	26
1.8 Neetické a nežádoucí praktiky prodejců	28
1.9 Neetické a nežádoucí praktiky zákazníků	29
1.10 Ochrana spotřebitele.....	30
2 MANAGEMENT KVALITY V ORGANIZACI	36
2.1 Mezinárodní normy pro systémy managementu	36
2.2 Vznik potřeby zavedení QMS	38
2.3 Postup při vytváření a zavádění systému managementu kvality.....	40
2.4 Co je to vlastně systém managementu kvality	42
2.5 Vytvoření základních stavebních kamenů systému managementu kvality	43
2.5.1 Základní externí přínosy QMS	43
2.5.2 Základní interní přínosy QMS.....	44
2.5.3 Tvorba QMS – základní kroky	44
2.6 Přístupy k managementu kvality	46
2.7 Procesní řízení	47
3 HODNOCENÍ KVALITY VÝROBKŮ A SLUŽEB.....	53
3.1 Hodnocení kvality výrobků	53
3.2 Hodnocení kvality služeb	58
3.2.1 Průzkum spokojenosti zákazníka – přípravná fáze	61
3.2.2 Průzkum spokojenosti zákazníka – metody	62
4 REALIZACE VÝROBKU	72
4.1 Plánování kvality podle APQP.....	73
4.1.1 Plán a definování programu.....	74
4.1.2 Návrh a vývoj výrobku.....	74

4.1.3	Návrh a vývoj procesu.....	75
4.1.4	Testování a validace	76
4.1.5	Zpětná vazba a nápravná opatření	77
4.1.6	Plán řízení a kontroly	77
4.2	Kvalita ve výrobě	80
4.2.1	Dodavatelé.....	80
4.2.2	Výroba.....	82
5	NÁSTROJE JAKOSTI.....	84
5.1	Sběr a záznam dat.....	84
5.2	Vývojové diagramy a procesní mapy.....	85
5.3	Diagram příčin a následků.....	85
5.4	Matice příčin a následků.....	86
5.5	Paretova analýza.....	88
5.6	Bodový diagram	89
5.7	Histogram	90
5.8	Regulační diagram.....	91
5.9	Párové srovnání	92
5.10	Brainstorming.....	93
6	METODY KVALITY.....	95
6.1	QFD (Quality Function Deployment)	95
6.2	DOE (Design of Experiments) – Taguchiho metoda.....	99
6.3	FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)	105
6.4	SPC (Statistical Process Control).....	109
6.4.1	Základy statistiky	109
6.4.2	Regulační diagramy.....	111
6.4.3	Způsobilost procesu.....	116
6.5	Poka-yoke.....	119
7	SLUŽBY.....	122
7.1	Komerční služby.....	126
7.2	Veřejné služby	128
7.3	Poskytování služeb.....	129
8	SIX SIGMA	131
8.1	Vysvětlení pojmu Sigma.....	131
8.2	Organizace, kvalifikace a ekonomika Six Sigma	133
8.3	Vlastní projekt Six Sigma podle modelu DMAIC	135
8.4	Ohodnocení kvality nevýrobního procesu.....	135
9	KVALITA A EKONOMIKA PODNIKU.....	139
9.1	Kvalita návrhu.....	139
9.2	Kvalita shody s návrhem	141
9.3	Ztrátová funkce.....	143