

Obsah

1	JAKOST Z POHLEDU HISTORICKÉHO VÝVOJE	9
1.1	JAKOST A ROZDÍLNÉ DEFINICE JAKOSTI	9
1.2	POČÁTKY KONFRONTACE VÝROBY A JAKOSTI	10
1.3	ÉRA ŘEMESLNÉ VÝROBY	11
1.4	ÉRA PRŮMYSLOVÉ VÝROBY	11
1.5	STATISTICKÉ METODY KONTROLY JAKOSTI	12
1.6	TOTÁLNÍ MANAGEMENT JAKOSTI	12
1.7	NORMY ŘADY ISO 9000	13
1.8	PŘEHLED VÝVOJE ŘÍZENÍ JAKOSTI V MINULÉM STOLETÍ	13
2	ÚLOHA JAKOSTI V SOUČASNÉM MANAGEMENTU ORGANIZACE	15
2.1	ZÁSADY MANAGEMENTU JAKOSTI	15
2.2	SMJ NA BÁZI PODNIKOVÝCH NOREM A SMĚRNIC	20
2.3	SMJ NA BÁZI NOREM ŘADY ISO 9000	21
2.4	ZDOKONALOVÁNÍ SMJ	23
3	ZABEZPEČENÍ JAKOSTI PODLE NORMY ISO 9000:2006	25
3.1	POŽADAVKY NA SMJ A POŽADAVKY NA PRODUKT	26
3.2	PROCESNÍ PŘÍSTUP	26
3.3	ROLE VRCHOLOVÉHO MANAGEMENTU	27
3.4	POLITIKA JAKOSTI A CÍLE JAKOSTI	27
3.5	DOKUMENTACE	28
3.6	HODNOCENÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	29
3.7	NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ	30
3.8	STATISTICKÉ METODY	31
3.9	DALŠÍ CÍLE SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	31
4	SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI	33
4.1	VŠEOBECNĚ	33
4.2	IDENTIFIKACE PROCESŮ	34
4.3	EFEKTIVNOST PROCESŮ	34
4.4	EXTERNÍ ZDROJE	35
4.5	POŽADAVKY NA DOKUMENTACI	35
4.6	PŘÍRUČKA JAKOSTI	36
4.7	ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ	37
4.8	ŘÍZENÍ ZÁZNAMŮ	39
5	POVINNOST MANAGEMENTU	41
5.1	ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU	41
5.2	ZAMĚŘENÍ NA ZÁKAZNÍKA	42
5.3	POLITIKA JAKOSTI	42
5.4	PLÁNOVÁNÍ	43
5.5	POVINNOST, PRAVOMOC A KOMUNIKACE	44
5.6	PŘEZKOUMÁNÍ MANAGEMENTU	47
6	MANAGEMENT ZDROJŮ	51
6.1	POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ	51
6.2	LIDSKÉ ZDROJE	53
6.3	INFRASTRUKTURA	54
6.4	PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ	55
7	REALIZACE PRODUKTU	56
7.1	PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU	56
7.2	PROCESY TÝKAJÍCÍ SE ZÁKAZNÍKA	58
7.3	NÁVRH A VÝVOJ	60
7.4	NAKUPOVÁNÍ	65
7.5	VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	67
7.6	ŘÍZENÍ MONITOROVACÍCH A MĚRICÍCH ZAŘÍZENÍ	70

8	MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ.....	73
8.1	PROCESY MONITOROVÁNÍ, MĚŘENÍ, ANALÝZY A ZLEPŠOVÁNÍ.....	73
8.2	MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ.....	74
8.3	ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU	77
8.4	ANALÝZA ÚDAJŮ.....	78
8.5	ZLEPŠOVÁNÍ.....	78
9	ŘÍZENÍ VÝROBY, MANIPULACE S MATERIÁLEM A EXPEDICE.....	82
9.1	PLÁNOVÁNÍ.....	82
9.2	PŘÍPRAVA VÝROBY	83
9.3	PŘÍJEM, SKLADOVÁNÍ A VÝDEJ MATERIÁLU	84
9.4	VÝROBA.....	84
9.5	SKLADOVÁNÍ A DODÁVÁNÍ VÝROBKŮ.....	84
9.6	IDENTIFIKACE A SLEDOVATELNOST.....	85
10	AUDIT	86
10.1	DEFINICE AUDITU.....	86
10.2	POPIS ETAP AUDITU.....	87
10.3	INTERNÍ AUDIT	90
10.4	AUDIT PROCESU	90
10.5	AUDIT PRODUKTU.....	90
10.6	AUDIT U DODAVATELE.....	90
11	NÁSTROJE A METODY ŘÍZENÍ JAKOSTI.....	92
11.1	UNIVERZÁLNÍ NÁSTROJE A METODY	92
11.2	METODY PRO PLÁNOVÁNÍ JAKOSTI	95
11.3	METODY POUŽÍVANÉ PRO MONITOROVÁNÍ A ZLEPŠOVÁNÍ PROCESŮ	103
11.4	PLÁN REGULACE	103
12	POSTUP ZAVÁDĚNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI.....	106
12.1	VÝZNAM ZAVEDENÍ SMJ	106
12.2	ETAPY ZAVÁDĚNÍ SMJ.....	106
12.3	CERTIFIKACE SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI.....	109
12.4	SMJ PO CERTIFIKACI SYSTÉMU	110
12.5	DALŠÍ ROZVOJ SMJ.....	110
12.6	ROZVOJ EMS, TQM A GQM	110
12.7	NÁVRHY A DOPORUČENÍ	110
12.8	ZNAČENÍ DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	111
12.9	STRUKTURA DOKUMENTŮ SMJ, ZPRACOVÁNÍ A SCHVALOVÁNÍ.....	111
13	POUŽITÁ LITERATURA.....	118
14	PŘÍLOHY.....	119
14.1	PŘÍKLAD PROCESU - „PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI“	119
14.2	PŘÍKLAD „ZNAČENÍ DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI“	120
14.3	DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI.....	122
14.4	OBSAH NORMY ČSN EN ISO 9001:2001 A „PŘÍRUČKY JAKOSTI“ JEDNÉ ORGANIZACE	123
14.5	ŘÍZENÍ DOKUMENTACE – ZNAČENÍ DOKUMENTŮ.....	124
14.6	PŘÍKLAD POSLOUPNOSTI A VZÁJEMNÉHO PŮSOBNÍ PROCESŮ SMJ	125
14.7	PŘÍKLAD PROCESU „POSKYTOVÁNÍ ZDROJŮ“	126
14.8	PŘÍKLAD FORMULÁŘE „SCHVALOVACÍ LIST DOKUMENTŮ SMJ“.....	127
14.9	PŘÍKLAD PROCESU „POSTUP PRO URČENÍ POŽADAVKŮ ZÁKAZNÍKA A JEJICH PŘEZKOUMÁNÍ“.....	128
14.10	PŘÍKLAD PROCESU „PLÁNOVÁNÍ REALIZACE PRODUKTU A SCHVALOVÁNÍ“	129
14.11	PŘÍKLAD PROCESU „NAKUPOVÁNÍ“	130
14.12	PŘÍKLAD FORMULÁŘE „HODNOCENÍ DODAVATELE“	131
14.13	PŘÍKLAD POSLOUPNOSTI PROCESŮ „REALIZACE PRODUKTU“.....	132
14.14	PŘÍKLAD PROCESU „ŘÍZENÍ NESHODNÉHO PRODUKTU“.....	133
14.15	PŘÍKLAD PROCESU „NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ“	134
14.16	PŘÍKLAD FORMULÁŘE „NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ / PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ“	135
14.17	PŘÍKLAD FORMULÁŘE „8D – REPORT“	136
14.18	PŘÍKLAD PROCESU „INTERNÍ AUDIT“	137
14.19	PŘÍKLAD „ZADÁNÍ AUDITU“	138
14.20	PŘÍKLAD „ZÁZNAM Z AUDITU“	139

14.21	PŘÍKLAD „ZPRÁVA Z AUDITU“	140
14.22	PŘÍKLAD FORMULÁŘE „LIST ODCHYLKY“	141
14.23	PŘÍKLAD PROCESU „PLÁNOVÁNÍ VÝROBY“	142
14.24	PŘÍKLAD PROCESU „PLÁNOVÁNÍ VÝROBY“	143
14.25	PŘÍKLAD PROCESU „SKLADOVÁNÍ A DODÁVÁNÍ VÝROBKŮ“	144
14.26	PŘÍKLAD „METODA FMEA“	145
14.27	PŘÍKLAD „PLÁNU REGULACE“	146