

## OBSAH

1.	Úvod do systému řízení jakosti .....	7
1.1.	Význam jakosti v oblasti zvyšování konkurenceschopnosti .....	8
1.2.	Základní pojmy dle norem ISO .....	10
1.3.	Význam jakosti v tržním hospodářství .....	16
2.	Vývoj pohledů na jakost, historické mezníky .....	17
2.1.	Historie jakosti.....	17
3.	Přehled a struktura norem ISO .....	24
3.1.	Význam a cíle norem .....	24
3.2.	Upravená verze ISO norem .....	26
3.3.	QMS a normy řady ISO 9001 .....	29
3.4.	Osm zásad revidované normy ISO 9000 .....	31
4.	Podpora politiky jakosti v Evropě a v ČR .....	35
4.1.	Podpora politiky kvality v Evropě.....	35
4.2.	Podpora jakosti v ČR.....	36
4.3.	Programy podpory jakosti v ČR .....	38
4.4.	Soutěž o Evropskou cenu kvality - EQA .....	42
4.5.	Očekávání Evropské unie v oblasti kvality .....	43
5.	Filosofie a podstata TQM.....	45
5.1.	Pojem a východiska TQM .....	45
5.2.	Vznik a vývoj TQM.....	46
5.3.	Podstata TQM.....	47
5.4.	Řízení na principu TQM .....	47
5.5.	Úloha vrcholového vedení v procesu zavádění managementu kvality.....	49
5.6.	Cíle TQM a jeho zavádění do reálné praxe .....	50
5.7.	Překážky realizace TQM .....	53
5.8.	Přínos TQM pro organizaci .....	54
6.	Základní nástroje řízení jakosti .....	55
6.1.	Kontrolní tabulky (formulář pro sběr dat) .....	56
6.2.	Vývojový diagram .....	58
6.3.	Diagram příčin a následků .....	58
6.4.	Paretův diagram (analýza) .....	60
6.5.	Histogram .....	62
6.6.	Jednoduchá regresní a korelační analýza - bodové diagramy .....	64
6.7.	Regulační diagram .....	65
7.	Požadavky na systém managementu jakosti .....	66
7.1.	Vědní management – řízení nové společnosti .....	67
7.2.	Vědní management jako součást zdokonalování kvality.....	68
7.3.	Výchova vedoucích pracovníků a systém hodnot .....	70
7.4.	Základní požadavky na systém jakosti organizace.....	72
7.5.	Odpovědnost managementu, zabezpečování jakosti ve smyslu ISO 9000.....	73

8.	Realizace systému řízení jakosti .....	79
8.1.	Zavádění systému jakosti.....	79
8.2.	Předprojektová příprava .....	79
8.3.	Projektování SRJ .....	80
9.	Systém a postup certifikace.....	85
9.1.	Certifikace, pojmy a význam.....	85
9.2.	Postup certifikace .....	85
9.3.	Dotace na náklady spojené certifikací .....	88
10.	Dokumentace v systému řízení jakosti.....	89
10.1.	Požadavky na dokumentaci.....	89
10.2.	Řízení dokumentů a záznamů .....	89
10.3.	Příručka jakosti .....	90
11.	Systém HACCP a bezpečnost potravin .....	91
11.1.	Pojem a význam systému HACCP .....	91
11.2.	HACCP a jeho fáze.....	91
12.	Management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci .....	96
12.1.	ISO 18 001 .....	96
12.2.	Integrace systémů řízení jakosti, environmentu a bezpečnosti práce .....	97
13.	Ekonomika kvality .....	99
13.1.	Význam ekonomiky kvality.....	99
13.2.	Evidence a členění nákladů na jakost .....	100
13.3.	Náklady na jakost u výrobce.....	101
13.4.	Náklady na jakost u uživatele .....	106
13.5.	Společenské náklady na jakost.....	107
14.	Plánování jakosti .....	108
14.1.	Proces plánování jakosti .....	108
14.2.	Význam plánování jakosti.....	109
14.3.	Plánování jakosti v požadavcích na systémy managementu jakosti .....	112
14.4.	Metody používané při plánování jakosti.....	113
14.5.	Metody používané pro monitorování a zlepšování procesů .....	116
15.	Měření, analýza a zlepšování jakosti.....	120
15.1.	Interní audit .....	120
15.2.	Řízení neshodného produktu.....	121
15.3.	Analýza údajů .....	121
15.4.	Opatření k nápravě .....	121
15.5.	Preventivní opatření .....	122
15.6.	Formy a metody ověřování shody ve výrobě.....	122
15.7.	Zlepšování jakosti .....	125
15.8.	Neustálé zlepšování jakosti.....	126
15.9.	Systémový přístup k zajištění spokojenosti zákazníků.....	129
16.	Řízení jakosti ve službách.....	131
16.1.	Definování kvality služeb .....	131

16.2.	Průzkumy kvality .....	132
16.3.	Stanovení standardů kvality .....	133
17.	Etické zásady jakosti .....	134
18.	Řízení lidských zdrojů.....	135
18.1.	Význam řízení lidských zdrojů .....	135
18.2.	Systém řízení jakosti ISO a vzdělávání zaměstnanců.....	136
19.	Procesní řízení .....	138
19.1.	Základní pojmy z oblasti procesů .....	138
19.2.	Management procesů .....	139
19.3.	Obecné zásady bezvadné práce:.....	142
20.	Ochrana spotřebitele v ČR .....	145
20.1.	Koncepce spotřebitelské politiky .....	145
20.2.	Právní úprava ochrany spotřebitele.....	145
20.3.	Zvýšená ochrana před nebezpečnými výrobky .....	147
20.4.	Právní úprava odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku .....	150
Literatura .....		155