

OBSAH

PŘEDMLUVA	7
EVROPSKÁ CHARTA KVALITY	10
Část I	12
1. EVROPSKÁ POLITIKA PODPORY KVALITY	12
1.1. Kvalita a konkurenceschopnost.....	12
1.2. Vývoj péče o kvalitu v EU	14
1.3. Strategie managementu kvality v EU a ve světě.....	15
1.4. Povaha evropské politiky podpory kvality.....	16
2. SOUČASNÉ PROBLÉMY V EU	19
2.1. Značení ES	19
2.2. Certifikace systémů kvality.....	19
3. ČINITELÉ EVROPSKÉ POLITIKY PODPORY KVALITY	20
4. OPATŘENÍ EVROPSKÉ POLITIKY KVALITY	21
4.1. Hlavní cíle	21
4.2. Specifická opatření.....	22
5. VÝZNAM TECHNICKÉ HARMONIZACE V PŘÍPRAVĚ ČLENSTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY V EVROPSKÉ UNII	23
5.1. Evropská asociační dohoda	23
5.2. Rozpracovanost v ČR.....	25
6. NÁRODNÍ PROGRAM PODPORY KVALITY V ČR	29
6.1. Podmínka vstupu do Evropské unie.....	29
6.2. Podpora Evropské unie	29
6.3. Projekt národního programu	32

Část II	38
1. PERSPEKTIVA UPLATŇOVÁNÍ NOREM KVALITY A EMS V PODNIKOVÉ PRAXI - ROK 2000	38
1.2. Soubor norem ISO 9000 roku 2000	42
1.3. Jak dál v podnikové praxi?.....	47
2. EVROPSKÝ MODEL TQM - OBJEKTIVNÍ KVANTIFIKACE UKAZATELŮ KVALITY	48
2.1. Obvyklé problémy v organizacích s certifikovaným QMS.....	48
2.2. Důvody vzniku EFQM.....	49
2.3. Základní principy modelu EFQM (samohodnocení a benchmarking).....	50
2.4. Přínosy z aplikace modelu EFQM	52
3. VZTAH MODELU EFQM KE STANDARDŮM PRO QMS	53
4. CENY ZA JAKOST VE SVĚTĚ A V ČESKÉ REPUBLICCE (HISTORIE, VÝZNAM A DALŠÍ PERSPEKTIVY)	55
4.1. Vznik, význam, perspektivy.....	55
4.2. Národní cena Malcolma Baldrige za jakost	55
4.3. Evropská cena za jakost	57
4.4. Zlepšený model EFQM.....	61
4.5. Cena České republiky za jakost	64
4.6. Vztah modelu EFQM a cen za kvalitu	66
4.7. Průběh programu ceny za kvalitu.....	67
5. PĚT LET OVĚŘOVÁNÍ KVALITY - PROGRAM CZECH MADE	69
5.1. Značka Czech made pro výrobky.....	69
5.2. Značka Czech made pro služby.....	73
6. VZDĚLÁVÁNÍ V MANAGEMENTU KVALITY	80
6.1. Proč vzdělávat?	80
6.2. Identifikace potřeb	82
6.3. Plánování a organizace.....	84
6.4. Provádění výcviku.....	85
6.5. Hodnocení	86

	5
Část III	89
1. ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI DODÁVEK DO RESORTU OBRANY	89
1.1. Systém vybavování materiálem a technikou	89
1.2. QA v NATO	90
1.3. QA v resortu obrany České republiky	90
1.4. Vlastní postupy pořizování majetku z pohledu zabezpečování jakosti	94
1.5. Resort obrany a NATO	102
1.6. Školící aktivity a vzdělávání	105
Část IV	106
1. NÁSTROJE MANAŽERSKÉHO ŘÍZENÍ	106
1.1. Strategie, jakost a podnikatelská výkonnost	106
1.2. Funkce vrcholového managementu při zabezpečování kvality	116
1.3. Jak hodnotit strategickou vhodnost činností a inovaci hodnot v organizacích s využitím IBEC?	120
1.4. Controlling jako cesta k efektivnosti	130
1.5. Benchmarking jako zdroj informací o výkonnosti	141
1.6. Česká manažerská asociace se představuje	145
2. KVALITA - PŘEDPOKLAD ROZVOJE OBCHODU	146
2.1. Kvalita ve vztahu k ochraně trhu a spotřebitele	146
2.2. Svaz obchodu České republiky se představuje	152
3. ZKUŠENOSTI Z UPLATŇOVÁNÍ ÚČINNÝCH METOD ŘÍZENÍ	154
3.1. Postupy v ŠKODA AUTO a.s.	154
3.2. Řízení lidských zdrojů ve společnosti Tesla SEZAM a.s.	161
3.3. Rozdíly ve vedení malé soukromé společnosti a významné firmy z nadnárodní finanční společnosti	166
3.4. Zavedení produktivity práce v inženýrském podniku ve stavebnictví	168
3.5. Zahraniční manažer o řízení kvality v České republice	172

4. PŘÍNOS MANAŽERSKÝCH SYSTÉMŮ PRO UDRŽITELNÝ ROZVOJ	174
4.1. Politika Evropské unie v oblasti udržitelného rozvoje.....	174
4.2. Britský program podpory nejlepších technologií pro životní prostředí	176
4.3. Roční zkušenosti se systémem EMS ve společnosti Barum Continental Otrokovice	179
4.4. Ochrana životního prostředí jako součást strategie rozvoje ŠKODA AUTO a.s.	185