

OBSAH MODULU ŘÍZENÍ JAKOSTI

1 VÝZNAM A VÝVOJ JAKOSTI	8
1.1 Význam jakosti v oblasti zvyšování konkurenceschopnosti.....	9
1.2 Historie a vývoj jakosti.....	10
1.3 Základní prvky a charakteristiky jakosti.....	13
1.4 Vývoj přístupů k řízení jakosti.....	14
1.5 Koncepce řízení kvality v Evropě a ve světě.....	17
2 EVROPSKÁ A NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI	20
2.1 Podpora politiky kvality v Evropě.....	21
2.2 Jakost v ČR.....	22
2.3 Národní politika jakosti.....	22
2.4 Organizační zabezpečení NPJ.....	23
2.5 Programy podpory jakosti v ČR.....	23
2.5.1 Národní cena České republiky za jakost.....	23
2.5.2 Czech made.....	26
2.5.3 Cena Anežky Žaludové.....	27
2.6 Soutěž o Evropskou cenu kvality – EQA.....	27
2.7 Motivace mladé generace k jakosti.....	28
3 SOUČASNÉ KONCEPCE MANAGEMENTU JAKOSTI – 1. ČÁST	30
3.1 Koncepce managementu jakosti.....	31
3.2 Odlišnosti koncepcí ISO a TQM.....	31
3.3 ISO normy 9000.....	32
3.3.1 Úvod do problematiky norem ISO 9000 a certifikace.....	32
3.3.2 Co je ISO?.....	32
3.3.3 Normy ISO 9000.....	33
3.3.4 Vývoj a revize ISO norem.....	33
3.3.5 Osm zásad revidované normy.....	34
3.4 Bezpečnost potravin a systém HACCP.....	36
3.4.1 HACCP a jeho fáze.....	37
3.4.2 Evropa, normy a správná výrobní praxe.....	38
3.4.3 HACCP – součást systému TQM.....	38
3.4.4 Certifikace systému zdravotní nezávadnosti – HACCP.....	39
3.5 ISO 22000.....	41
4 SOUČASNÉ KONCEPCE MANAGEMENTU JAKOSTI – 2. ČÁST	44
4.1 Požadavky na ochranu životního prostředí.....	45
4.2 ISO 14000.....	46
4.2.1 Proces zavádění ISO 14000.....	47
4.2.2 Problémy se zaváděním a uplatňováním EMS v praxi.....	48
4.2.3 Program EMAS.....	49
4.2.4 Program EMAS v ČR.....	49
4.2.5 Prohlášení o stavu životního prostředí.....	50
4.3 OH&SAS 18 000.....	50
4.4 Trend ISO k integraci systému managementu.....	51
5 TQM (TOTÁLNÍ MANAGEMENT KVALITY)	53
5.1 Filozofie a podstata TQM.....	54
5.2 Vznik TQM.....	54
5.3 Podstata TQM.....	55
5.4 Řízení na principu TQM.....	56

5.5 Úloha vrcholového vedení v procesu zavádění managementu kvality	57
5.6 Cíl TQM	57
5.7 Zavádění TQM do reálné praxe	58
5.8 Překážky realizace TQM.....	60
5.9 Přínos TQM pro organizaci	61
5.10 Uplatňování TQM v největších korporacích světa.....	61
5.11 Co po TQM?	64
6 METODY ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY	66
6.1 Sedm nástrojů řízení jakosti.....	67
6.1.1 Kontrolní tabulky (formulář pro sběr dat)	67
6.1.2 Vývojový diagram.....	68
6.1.3 Diagram příčin a následků	69
6.1.4 Paretův diagram (analýza).....	70
6.1.5 Histogram.....	73
7 BENCHMARKING	77
7.1 Benchmarking.....	77
7.2 Smysl benchmarkingu.....	78
7.3 Přínos benchmarkingu.....	78
7.4 Procesní model.....	79
7.5 Jednotlivé kroky benchmarkingu.....	79
7.6 Úspěšný benchmarking.....	80
7.7 Praktický návod pro realizaci benchmarkingu	81
8 EKONOMIKA KVALITY.....	84
8.1 Význam ekonomiky kvality.....	84
8.2 Evidence a členění nákladů na jakost.....	86
8.2.1 Náklady na jakost u výrobce	87
8.2.2 Náklady na jakost u uživatele	91
8.2.3 Společenské náklady na jakost.....	92
9 POŽADAVEK VĚDNÍHO MANAGEMENTU A ETIKY NA ÚSPĚŠNOU APLIKACI KVALITY	94
9.1 Role vědního managementu v zabezpečování kvality	95
9.1.1 Vědní management – řízení nové společnosti	95
9.1.2 Vědní management jako součást zdokonalování kvality	96
9.1.3 Snaha o kvalitu vzdělávající se organizace prostřednictvím kvality lidí	97
9.2 Etika jako významný prvek výchovy ke kvalitě	98
9.2.1 Výchova vedoucích pracovníků a systém hodnot	99
9.2.2 Očekávání Evropské unie v oblasti kvality	100
LITERATURA	104
SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK, SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	106
Informativní, navigační, orientační.....	106
Ke splnění, kontrolní, pracovní.....	106
Výkladové.....	106
Náměty k zamyšlení, myšlenkové, pro další studium	106