

I. Úvod do jakosti

1. Triáda – jakost, náklady, čas
 - 1.1 Úloha jakosti v současném managementu
 - 1.2 Mýty o jakosti a jejím zabezpečování
 - 1.3 Základní pojmy managementu kvality
 - 1.4 Pragmatický pohled na jakost
 - 1.4.1 Komerční tlaky na kvalitu
 - 1.4.2 Důvěra a jakost v obchodních vztazích
 - 1.4.3 Regulovaná oblast

2. Přístupy k zabezpečování jakosti
 - 2.1 Špičkové technologie
 - 2.2 Přístupy vycházející z norem ISO 9000
 - 2.3 Přístupy opírající se o TQM
 - 2.4 Specifické přístupy k zabezpečování jakosti

II. Zabezpečování jakosti podle norem ISO 9000+

1. Struktura norem ISO řady 9000+
2. Formování systému řízení jakosti
 - 2.1 Postup zavádění systému řízení jakosti
 - 2.2 Dokumentace a záznamy
 - 2.2.1 Význam dokumentace pro management
 - 2.2.2 Členění dokumentace
 - 2.2.3 Záznamy
 - 2.2.4 Směrnice o dokumentaci
3. Prvky systému zabezpečování jakosti příslušející managementu
 - 3.1 Odpovědnost vedení
 - 3.1.1 Politika jakosti
 - 3.1.2 Cíle jakosti
 - 3.1.3 Přezkoumání vedení
 - 3.1.4 Představitel vedení
 - 3.2 Zásady systému jakosti
 - 3.3 Ekonomika jakosti
 - 3.3.1 Struktura nákladů na jakosti
 - 3.3.2 Zjišťování nákladů na jakosti
 - 3.3.3 Využití znalostí o nákladech v podnikovém managementu
 - 3.3.4 Ekonomické nástroje vnitropodnikového řízení

3.4 Personál

- 3.4.1 Specifikace požadavků na funkční (pracovní) místa
- 3.4.2 Přijetí a příprava nových pracovníků
- 3.4.3 Péče o stálé pracovníky
- 3.4.4 Vedení evidence o přípravě a kvalifikaci pracovníků
- 3.4.5 Motivace pracovníků ke kvalitě
- 3.5 Bezpečnost výrobku a odpovědnost za výrobek

4. Prvky zabezpečování jakosti naplňující výrobní fáze

- 4.1 Jakost marketingu (včetně přezkoumání smlouvy)
 - 4.1.1 Poznávací funkce
 - 4.1.2 Vymezení požadavků
 - 4.1.3 Zpětná vazba
 - 4.1.4 Expedice výrobků
- 4.2 Zabezpečování jakosti v předvýrobních etapách (řízení návrhu)
 - 4.2.1 Plánování v předvýrobní etapě
 - 4.2.2 Informační zdroje
 - 4.2.3 Preventivní a verifikační přístupy
 - 4.2.4 Výrobní dokumentace
 - 4.2.5 Determinování bezvadnosti vyráběné produkce v předvýrobní etapě
- 4.3 Zabezpečování jakosti dodávek (jakost při nakupování)
 - 4.3.1 Volba způsobilých dodavatelů
 - 4.3.2 Objednávka/kupní smlouva na dodávku
 - 4.3.3 Řízení výrobku dodaného zákazníkem
- 4.4 Zabezpečování jakosti ve výrobě (řízení procesu)
 - 4.4.1 Plánování procesů výroby
 - 4.4.2 Dokumentace výrobních operací
 - 4.4.3 Ověřování způsobilosti výrobních zařízení/procesů
 - 4.4.4 Kontrolní/zkušební plány
 - 4.4.5 Zabezpečování jakosti při změnách ve výrobním procesu
 - 4.4.6 Identifikace ve výrobě a značení výrobků
- 4.5 Ověřování výrobku (kontrola a zkoušení)
 - 4.5.1 Kontrolní činnost
 - 4.5.2 Vstupní TK
 - 4.5.3 Výrobní kontrola
 - 4.5.4 Výstupní kontrola a zkoušení
 - 4.5.5 Validace
- 4.6 Logistika a jakost
 - 4.6.1 Marketing a logistika
 - 4.6.2 Předvýrobní příprava a logistika
 - 4.6.3 Jakost a řízení zásob
 - 4.6.4 Jakost a skladování

4.6.5 Manipulace s materiálem

4.6.6 Balení

4.6.7 Expedice výrobků

4.6.8 Úklidové činnosti

4.6.9 Identifikace

5. Prvky zabezpečování jakosti průřezového charakteru

5.1 Metrologie a zabezpečování jakosti (řízení kontrolního měřicího a zkušebního zařízení)

5.1.1 Metrologický řád

5.1.2 Zabezpečování správnosti a přesnosti měření

5.2 Řízení neshodného výrobku, opatření k nápravě a preventivnímu opatření

5.2.1 Řízení neshodného výrobku

5.2.2 Opatření k nápravě a preventivnímu opatření

5.3 Řízení dokumentů a záznamů

5.3.1 Dokumentace systému řízení jakosti

5.3.2 Příručka jakosti

5.3.3 Postupy

5.4 Audity jakosti

5.4.1 Předmět a typy prověřování

5.4.2 Interní postupový a systémový audit

5.4.4 Interní výrobní audit

5.4.4 Audit dodavatele

5.5 Informační systém a počítačová podpora norem ISO 9000

Závěr ke druhé kapitole

III. TQM – Total Quality Management

1. Pojetí TQM

2. Obecné zásady managementu kvality

2.1 Zásada určujícího hlasu zákazníka

2.2 Priority

2.3 Prevence

2.4 Bezvadnost samozřejmostí

3. Lidský faktor a jakost

3.1 Leadership

3.2 Angažovanost všech pracovníků pro kvalitu vykonávané práce

3.2.1 Aktivizace personálu ve prospěch kvality

3.2.2 Vývoj postojů k motivaci

3.2.3 Formy aktivizace pracovníků ke kvalitě

3.3 Bezvadná práce

3.3.1 Obecné příčiny chybování lidí a cesty jeho odstraňování

3.3.2 Programy bezvadné práce

4. Orientace na zákazníka
 - 4.1 Tržně orientované chování podniku
 - 4.2 Respektování hlasu zákazníka – metodická doporučení
 - 4.3 Spokojenost zákazníka
5. Trvalé zlepšování
 - 5.1 Východiska zlepšování
 - 5.1.1 Přirozená variabilita
 - 5.1.2 Zlepšovací aktivity
 - 5.1.3 Změny iniciované “shora” a “zdola”
 - 5.1.4 Programové zlepšovací aktivity
 - 5.1.5 Doporučení pro řízení zlepšovacích aktivit
 - 5.2 Metodika řešení problémů
 - 5.3 Target costing
 - 5.4 Benchmarking
 - 5.5 Reengineering
6. Management procesů
 - 6.1 Procesní přístupy
 - 6.1.1 Identifikace procesů
 - 6.1.2 Stabilita procesů
 - 6.2 Management procesů a ekonomika jakosti
 - 6.2.1 Členění nákladů na kvalitu z aspektu konformity
 - 6.2.2 Pojetí přidané hodnoty
 - 6.3 Procesní přístup a změny v organizační architektuře
7. Supply management (nákupní management)
8. Ekologický management

LEGÁLNÍ ASPEKTY JAKOSTI

Úvod

REGULOVANÁ A NEREGULOVANÁ OBLAST

NOVÝ PŘÍSTUP K TECHNICKÉ HARMONIZACI A TECHNICKÝM NORMÁM

Zákon o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů (č.22/1997 Sb.)

Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku (č.59/1998 Sb.)

Zákon o potravinách a tabákových výrobcích (č.110/1997 Sb.)

Přehled vyhlášek vydaných Ministerstvem zemědělství :

Přehled vyhlášek vydaných Ministerstvem zdravotnictví:

Zásady postupu stanovení kritických bodů a posoupnosti jejich plnění

Zákon o ochraně spotřebitele (č.34/1996 Sb.)

KONTROLNÍ ORGÁNY

Česká obchodní inspekce

Česká zemědělská a potravinářská inspekce

Ostatní kontrolní orgány

Zkušebnictví a certifikace

Normy z oblasti jakosti

1. TERMINOLOGICKÉ NORMY Z OBLASTI JAKOSTI, NORMY SOUBORU ISO 9000, NORMY SOUBORU ISO 10000 A NORMY Z OBLASTI AKREDITACE A CERTIFIKACE

- 1.1 Terminologické normy
- 1.2 Normy souboru ISO 9000 a souboru ISO 10000
- 1.3 Normy z oblasti akreditace, certifikace a atestace

2. NORMY Z OBLASTI ENVIROMENTÁLNÍHO MANAGEMENTU

- 2.1 Terminologické normy
- 2.2 Převzaté normy souboru ISO 14000
- 2.3 Normy Souboru ISO 14000 Připravené k převzetí
- 2.4 Normy ČSN CR zpracované na základě Zpráv CEN

3. NORMY Z OBLASTI APLIKOVANÉ STATISTIKY

- 3.1 Terminologické normy
- 3.2 Normy z oblastí: aplikovaná statistika, statistická interpretace údajů a metody a výsledky měření
- 3.3 Normy z oblasti statistické přejímky
- 3.4 Normy z oblasti regulace
- 3.5 Normy z oblasti vzorkování

4. NORMY Z OBLASTI SPOLEHLIVOSTI

- 4.1 Terminologické normy
- 4.2 Normy z oblasti plánování a projektování spolehlivosti
- 4.3 Normy pro získání odhadů spolehlivosti
- 4.4 Normy pro zjišťování a ověřování dosažených ukazatelů spolehlivosti

INFORMACE O PŘEDPÍSECH PLATNÝCH V EVROPSKÉ UNII

Seznam literatury

