

Obsah

1	Historický vývoj názorů na problematiku řízení jakosti	6
2	Shoda, její posuzování a certifikace	13
2.1	Shoda v podmínkách EU	15
2.2	Použití technických norem při posuzování shody	23
2.3	Harmonizovaná norma	24
2.4	Státní zkušebnictví	24
3	Principy norem ISO řady 9000:2000	27
3.1	Hlavní důvody aktualizace norem ISO řady 9000 v roce 2000	27
3.2	Struktura norem ISO řady 9000:2000 a souvisejících norem	31
4	Vyšší stupně systémů managementu jakosti	36
4.1	Integrované systémy řízení	42
4.1.1	Systémy managementu zabezpečení informací	47
4.1.2	Systémy řízení podnikové kultury a sociální zodpovědnosti (CSR - dle standardu SA 8000 – Social Accountability)	52
5	Dokumentace v systému managementu jakosti	55
5.1	Specifikace	57
5.2	Směrnice	57
5.3	Příručka jakosti	57
5.4	Plán jakosti	58
5.5	Záznamy	58
6	Procesní přístup a jeho význam pro SMJ	67
6.1	Identifikace procesů	72
6.2	Analýza procesů	72
6.3	Zajištění stability procesů	73
6.4	Trvalé zlepšování procesů	74
6.5	Účinnost procesů	74
6.6	Napřímení procesů	74
6.7	Redesign procesů	74
7	Orientace na zákazníka	77
8	Zdroje	89
9	Vlastní realizace produktu	102
10	Procesy návrhu, výzkumu a vývoje	109
11	Neustálé zlepšování	117
12	Nástroje řízení jakosti	125
12.1	Lokální nástroje řízení jakosti	125
12.2	Státní řízení jakosti, technická legislativa	148
13	Metrologie	154
14	Ochrana spotřebitele	170
14.1	Úvod	170
14.1.1	Proč chránit spotřebitele	172
14.2	Definice spotřebitele	175
14.3	Základní spotřebitelská práva	175
14.4	Ochrana spotřebitele v ČR	177
14.5	Základní zákony z oblasti ochrany spotřebitele v ČR	177
14.6	Ochrana spotřebitele v EU a její vliv na ochranu spotřebitele v ČR	178
14.6.1	Orgány státní správy odpovědné za ochranu spotřebitele v ČR	188
14.7	Řízení spotřebitelské politiky v České republice	192
14.8	Občanské spotřebitelské organizace v ČR	193
14.8.1	Sdružení obrany spotřebitelů ČR	194
14.8.2	Občanské sdružení spotřebitelů TEST Praha	195
14.8.3	Centrum spotřebitelů - podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele Třebíč	195

14.8.4	Sdružení českých spotřebitelů Praha	196
14.9	Významné mezinárodní spotřebitelské organizace	196
14.9.1	BEUC (Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs)	197
14.9.2	ANEC (European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardisation)	197
14.9.3	ECOSA – European Consumer Safety Association	199
14.9.4	Consumers International (CI)	200
14.10	Příklady uplatňování práv spotřebitele v ČR.....	200
	Seznam literatury.....	211
	Seznam zkratk	214