

ÚVOD

1. ÚVOD DO MANAGEMENTU JAKOSTI.....	5
1.1 Co je to jakost?	5
1.2 Význam jakosti v tržním prostředí	6
1.3 Management jakosti jako součást systému řízení organizací.	8
1.4 Historický vývoj managementu jakosti	9
1.5 Základní pojmy z oblasti managementu jakosti	11
2. ZÁKLADNÍ PRINCIPY A KONCEPCE MANAGEMENTU JAKOSTI.....	14
2.1 Koncepce odvětvových standardů.....	14
2.2 Koncepce managementu jakosti na bázi norem ISO.....	15
2.3 Koncepce managementu jakosti na bázi TQM.....	20
3. PŘÍSTUPY A POLITIKA EVROPSKÉ UNIE V OBLASTI JAKOSTI	22
3.1 Principy přístupu EU k zabezpečování jakosti a posuzování shody	22
3.2 Produkty regulované a neregulované sféry	22
3.3 Procesy posuzování shody.....	23
3.4 Moduly posuzování shody.....	25
3.5 Značka CE	27
3.6 Vzájemné uznávání výsledků posuzování shody	27
4. ADMINISTRATIVA SYSTÉMŮ MANAGEMENTU JAKOSTI.....	29
4.1 Struktura a význam dokumentů.....	29
4.2 Postupy a účel řízení dokumentů a záznamů.....	32
4.2.1 Řízení dokumentů (specifikací).....	33
4.2.2 Řízení záznamů	36
5. EKONOMICKÉ ASPEKTY MANAGEMENTU JAKOSTI.....	38
5.1 Spokojenost a loajalita externích zákazníků a její zvyšování	40
5.2 Výdaje vztahující se k jakosti a jejich snižování.....	47
5.2.1 Výdaje vztahující se k jakosti u výrobce a jejich snižování.....	48
5.2.2 Výdaje vztahující se k jakosti u uživatele a jejich snižování	54
6. PLÁNOVÁNÍ JAKOSTI	59
6.1 Plánování jakosti produktů a jeho význam.....	59
6.2 Metodické přístupy k plánování jakosti produktů	61
6.2.1 Postup plánování jakosti produktů dle J.M Jurana	61
6.2.2 Moderní přístupy k plánování jakosti produktů	64
6.3 Vybrané metody plánování jakosti.....	64
6.3.1 Metoda QFD	65
6.3.2 Přezkoumání návrhu (Design Review).....	67
6.3.3 Metoda FMEA.....	67
6.3.4 Analýza způsobilosti procesu.....	71

7. MANAGEMENT JAKOSTI V ETAPĚ REALIZACE PRODUKTU.....	74
7.1 Nakupování	74
7.2 Řízení infrastruktury.....	78
7.3 Technická kontrola produktů.....	80
7.4 Řízení měřicích a monitorovacích zařízení	82
7.5 Řízení neshodného produktu	83
7.6 Identifikace a sledovatelnost produktů.....	85
7.7 Opatření k nápravě a preventivní opatření	85
8. LIDSKÝ FAKTOR V MANAGEMENTU JAKOSTI	89
8.1 Nezastupitelnost úlohy člověka v managementu jakosti	89
8.2 Výchova zaměstnanců k jakosti, výchovné programy, filosofie učící se organizace.....	90
8.3 Formy a možnosti motivace zaměstnanců.....	93
8.4 Komunikace a informace v systémech managementu jakosti	95
8.5 Týmová práce a formy týmových činností v systémech managementu jakosti	96
8.6 Lidé a řízení jejich znalostí.....	100
9. AUDITOVÁNÍ SYSTÉMŮ MANAGEMENTU JAKOSTI	103
9.1 Zásady auditování.....	104
9.2 Program auditu a jeho řízení.....	105
9.3 Postupy auditování	106
9.4 Některá další doporučení týkající se interních auditů	108
10. NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ V SYSTÉMECH MANAGEMENTU JAKOSTI	110
10.1 Metodika neustálého zlepšování	110
10.2 Sedm základních nástrojů managementu jakosti.....	112
10.2.1 Vývojový diagram	112
10.2.2 Diagram příčin a následku (Ishikawův diagram, diagram rybí kosti).....	115
10.2.3 Formulář pro sběr údajů.....	117
10.2.4 Paretův diagram	118
10.2.5 Histogram.....	121
10.2.6 Bodový diagram.....	124
10.2.7 Regulační diagram	125
11. ROZVOJOVÉ TRENDY MANAGEMENTU JAKOSTI	130
11.1 Integrované systémy managementu.....	130
11.2 Komplexní podniková integrace.....	132
11.3 Pojem a principy excelence organizací, EFQM Model Excellence.....	134