

1	CO JE TO „JAKOST“?	7
1.1	Další důležité pojmy používané v managementu jakosti	8
2	HISTORIE JAKOSTI	11
2.1	Chápání pojmu jakost v novověku	12
2.2	Jakost jako důležitý aspekt konkurenčního boje	13
2.3	Rozdíly v přístupech k řízení jakosti	14
3	VÝZNAMNÉ OSOBNOSTI MANAGEMENTU JAKOSTI – „OTCOVÉ JAKOSTI“	16
3.1	Kdo je „otec jakosti“?	16
3.2	Edwards Deming	16
3.3	Kaoru Ishikawa	20
3.4	Joseph Juran	23
3.5	Armand Feigenbaum	23
3.6	Genichi Taguchi	24
3.7	Anežka Žaludová	25
4	ORGANIZACE ZAMĚŘENÉ NA PÉČI O JAKOST A CENY ZA JAKOST	27
4.1	Hnutí k jakosti ve světě	27
4.2	Ceny za jakost	28
5	EKONOMIKA JAKOSTI	30
6	SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI PODLE NOREM ISO 9000	33
6.1	Vznik norem ISO 9000	33
6.2	Využívání norem ISO 9000 v praxi	34
7	OSM ZÁSAD MANAGEMENTU JAKOSTI	37
8	ÚLOHA VRCHOLOVÉHO VEDENÍ V SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	40
8.1	Politika a cíle jakosti	40
8.2	Odpovědnosti a pravomoci	41
9	MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ	43
9.1	Spokojenost zákazníka	43
9.2	Monitorování a měření produktů	43
9.3	Řešení reklamací a neshodných výrobků	45
9.4	Monitorování a měření procesů	45
10	AUDITY SYSTÉMU MANAGEMENTU	47
10.1	Co je to audit	47
10.2	Typy auditů	47
10.3	Provádění auditů	49
11	PARETOVA ANALÝZA	51
11.1	Paretův princip	51
11.2	Použití Paretovy analýzy	51
11.3	Paretův diagram a Lorenzova křivka	51
11.4	Postup Paretovy analýzy	52
11.5	Využití výsledků Paretovy analýzy	52
12	DIAGRAM PŘÍČIN A NÁSLEDKŮ (ISHIKAWŮV DIAGRAM)	54
12.1	Postup při tvorbě diagramu příčin a následků	54
13	BRAINSTORMING (BURZA NÁPADŮ)	56