

## OBSAH objektu

## „ŘÍZENÍ JAKOSTI A“

<b>1</b>	<b>Informace o objektu Řízení jakosti A</b>	<b>3</b>
1.1	Metadata objektu Řízení jakosti A	3
1.2	Další informace o objektu Řízení jakosti A	4
1.3	Určení objektu Řízení jakosti A	5
1.4	Cíl objektu Řízení jakosti A	7
1.5	Doporučený čas ke studiu objektu	8
<b>2</b>	<b>Úvodem objektu Řízení jakosti A</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Jakost a zákazník</b>	<b>10</b>
3.1	Jakost	12
3.2	Posuzování jakosti	14
3.3	Management jakosti	16
3.4	Zákazník	18
<b>4</b>	<b>Procesy – měření, analýza a zlepšování</b>	<b>23</b>
4.1	Procesy	25
4.2	Měření v procesech	30
4.3	Analýza a zlepšování procesů	37
4.4	Techniky a nástroje jakosti	38
<b>5</b>	<b>Mezinárodní normy</b>	<b>51</b>
5.1	Přehled mezinárodních systémových standardů	53
5.2	ISO 9001	56
<b>6</b>	<b>Systém managementu kvality</b>	<b>64</b>
6.1	Výchozí aspekty systému managementu jakosti	66
6.2	Odpovědnost managementu	68
6.3	Dokumentace QM systému	72
6.4	Zavádění managementu kvality - shrnutí	74
<b>7</b>	<b>Realizace produktu – vývoj a návrh</b>	<b>78</b>
7.1	Plán a definování programu	82
7.2	Vývoj a návrh výrobku	88
7.3	Vývoj a návrh procesu	89
7.4	Validace výrobku a procesu	90
7.5	Zpětná vazba a nápravná opatření	91
7.6	Plány řízení a kontroly	92

<b>8 Realizace produktu – výroba a poskytování služeb</b>	<b>97</b>
8.1 Nakupování	99
8.2 Výroba	102
8.3 Služby	112
<b>9 Ekonomické aspekty kvality</b>	<b>120</b>
9.1 Ekonomika jakosti	122
9.2 Náklady na jakost	123
9.3 Finanční vyjádření variability	125
<b>10 Zákonné požadavky</b>	<b>132</b>
10.1 Ochrana spotřebitele	135
10.2 Ochrana před nebezpečnými výrobky	149
10.3 Technická normalizace a metrologie	152
<b>11 Závěrečná část objektu</b>	<b>156</b>
11.1 K zapamatování	156
11.2 Náměty pro tutoriály	156
11.3 Shrnutí objektu	157
11.4 Další zdroje	157
11.5 Seznam použitých symbolů, značek, zkratk	158
<b>12 Tématické obsahy dle kategorií</b>	<b>161</b>
12.1 Tématický obsah „Obecné“	161
12.2 Tématický obsah „Aktivizující a zpětnovazební prvky“	162
12.3 Tématický obsah „Závěrečná“	163

© Dr. Ing. Pavel Blecharz

Recenzováni:

87 Doc. Ing. Pavla Macurová, CSc.

53 Ing. Lucka Fryšová

ISBN 978-80-248-1418-6

## 12 TĚMATICKÉ OBSAHY DLE KATEGORIÍ

### PRŮVODCE STUDIEM 13: „TĚMATICKÉ OBSAHY“



Tématické obsahy jsou vytvořeny pro Vás, vážení studující. Budete se lehčeji orientovat v tom, co Vás čeká při studiu. Chcete si například rozplánovat úkoly? Jejich seznam je zde!

SYSTEMIZACE  
a přehlednost práce.

### 12.1 TĚMATICKÝ OBSAH „OBEČNÉ“

Průvodce studiem 1: „Forma a obsah kurzu Řízení jakosti A“ .....	6
Průvodce studiem 2: „ Čas potřebný ke studiu “ .....	8
Průvodce studiem 3: „ Jakost a zákazník “ .....	11
Průvodce studiem 4: „ Procesy “ .....	24
Průvodce studiem 5: „ Mezinárodní normy “ .....	52
Samostudium 1 „Normy“ .....	56
Průvodce studiem 6: „ Systémy jakosti “ .....	65
Průvodce studiem 7: „ Plánování jakosti “ .....	79
Průvodce studiem 8: „ Výroba a služby “ .....	98
Průvodce studiem 9: „ Ekonomika jakosti “ .....	121
Průvodce studiem 10: „ Zákonné požadavky “ .....	133
Samostudium 2 „Reklamače“ .....	148
Průvodce studiem 11: „ Citace, literatura “ .....	157
Průvodce studiem 12: „ Symboly “ .....	158
Průvodce studiem 13: „ Tématické obsahy “ .....	161



## 12.2 TÉMATICKÝ OBSAH „AKTIVIZUJÍCÍ A ZPĚTNOVAZEBNÍ PRVKY“

Úkol k zamyšlení 1 .....	12
Kontrolní otázky .....	21
Řešený příklad 4-1 „ Procesní mapa “ .....	29
Úkol pro zájemce: „ Vaše procesní mapa “ .....	30
Řešený příklad 4-2 „ Metoda rozpětí “ .....	34
Samostatný úkol 1: „ Ishikawa diagram “ .....	42
Kontrolní otázky .....	49
Úkol pro zájemce: „ Normy ISO “ .....	61
Kontrolní otázky .....	61
Úkol na internet: „ Certifikace “ .....	62
Kontrolní otázky .....	76
Úkol na internet: „ Zavádění QMS “ .....	76
Řešený příklad 7-1 „ Dům jakosti “ .....	86
Korespondenční úkol 1: „ QFD“ .....	87
Úkol k zamyšlení 2 „ Význam vývoje a návrhu “ .....	94
Kontrolní otázky .....	95
Kontrolní otázky .....	111
Úkol k zamyšlení 3 „ Neshodné výrobky “ .....	111
Kontrolní otázky .....	118
Úkol k zamyšlení 4 „ Cílová hodnota “ .....	126
Řešený příklad 9-1 „ Ztrátová funkce “ .....	129
Kontrolní otázky .....	129
Úkol na internet: „ Ztrátová funkce “ .....	130
Úkol na internet: „ Ochrana spotřebitele“ .....	148

Samostatný úkol 2: „ Postup při reklamaci“ .....	148
Kontrolní otázky .....	153

## 12.3 TÉMATICKÝ OBSAH „ZÁVĚREČNÁ“

Shrnutí KAPITOLY „3“ .....	21
Shrnutí KAPITOLY „4“ .....	50
Shrnutí KAPITOLY „5“ .....	62
Další zdroje.....	63
Shrnutí KAPITOLY „6“ .....	77
Shrnutí KAPITOLY „7“ .....	96
Shrnutí KAPITOLY „8“ .....	119
Shrnutí KAPITOLY „9“ .....	130
Shrnutí KAPITOLY „10“ .....	154
Další zdroje.....	155
Námět pro tutoriál „úvodní tutoriál“ .....	156
Námět pro tutoriál „kontrolní tutoriál“ .....	156
Námět pro tutoriál „závěrečný tutoriál“ .....	156
Shrnutí celého objektu.....	157
Další zdroje.....	157