

Obsah

O autorech	11
Předmluva	7
1. Úvod do jakosti	13
1.1 Několik poznámek k historii jakosti	14
1.2 Pojetí jakosti (kvality)	19
1.2.1 <i>Kvalita výrobku</i>	22
1.2.2 <i>Kvalita služby</i>	25
1.2.3 <i>Kvalita procesu</i>	26
1.2.4 <i>Kvalita firmy</i>	28
1.2.5 <i>Vybrané pojmy související s kvalitou</i>	30
1.3 Důvody zájmu o jakost	32
Shrnutí	35
Otázky	35
2. Záonné a jiné požadavky	37
2.1 Ochrana spotřebitele	38
2.1.1 <i>Ochrana spotřebitele v ČR</i>	41
2.1.2 <i>Právní úprava ochrany spotřebitele</i>	41
2.2 Zvýšená ochrana před nebezpečnými výrobky	44
2.2.1 <i>Právní úprava zvýšené ochrany před nebezpečnými výrobky</i>	48
2.2.2 <i>Dozorové orgány</i>	55
2.3 Technická normalizace a metrologie	55
2.3.1 <i>Technická normalizace</i>	56
2.3.2 <i>Metrologie</i>	57
2.4 Některé další záonné a dobrovolné aktivity	59
2.4.1 <i>Akreditace</i>	59
2.4.2 <i>Označování a oceňování jakosti</i>	60
Shrnutí	65
Otázky	66
3. Řízení jakosti	67
3.1 Přístupy zabezpečování jakosti ve smyslu ISO 9000	72
3.1.1 <i>Struktura norem ISO 9000</i>	73
3.1.2 <i>Řízení jakosti ve smyslu požadavků normy ISO 9001</i>	74
3.1.3 <i>Bezpečnost výrobků</i>	107

3.1.4	<i>Ekonomika a jakost</i>	108
3.1.5	<i>Shrnutí přístupů zabezpečování jakosti podle ISO 9000</i>	109
3.2	Zabezpečování jakosti ve smyslu TQM	110
3.2.1	<i>Leadership</i>	113
3.2.2	<i>Orientace na zákazníka</i>	115
3.2.3	<i>Zaměření na trvalé zlepšování</i>	121
3.2.4	<i>Důraz na priority a prevenci</i>	127
3.2.5	<i>Procesní přístup</i>	130
3.2.6	<i>Bezvadnost samozřejmostí</i>	137
	Shrnutí	140
	Otázky	141
4.	Nástroje a metody řízení jakosti	143
4.1	Nástroje a metody univerzálního použití	144
4.2	Metody používané při plánování jakosti	160
4.3	Metody používané pro monitorování a zlepšování procesů	164
4.4	Metody hodnocení jakosti	170
	Shrnutí	173
	Otázky	173
5.	Perspektivy vývoje přístupů řízení jakosti	175
5.1	Další vývoj systémů řízení jakosti	176
5.1.1	<i>Přístupy založené na požadavcích norem ISO</i>	177
5.1.2	<i>Total Quality Management, TQM</i>	181
5.1.3	<i>Některé další přístupy</i>	183
5.2	Management environmentu, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	186
5.2.1	<i>Environmentální management</i>	186
5.2.2	<i>Management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci</i>	189
5.2.3	<i>Integrace systémů řízení jakosti, environmentu a bezpečnosti práce</i>	191
	Shrnutí	193
	Otázky	194
	Literatura a jiné prameny	195
	Rejstřík	197