

1. POJETÍ JAKOSTI	5
1.1 Od "technické" jakosti k jakosti života	5
1.2 Jakostní charakteristiky	7
1.3 Zřetězení faktorů ovlivňujících jakost	8
2. SYSTÉMOVÝ PŘÍSTUP K ŘÍZENÍ JAKOSTI	10
2.1 Vývoj přístupů k řízení jakosti	10
2.1.1 Zobecnění tendencí v řízení jakosti	10
2.1.2 Zvláštnosti vývoje řízení jakosti ve vybraných zemích	11
2.1.3 Shrnutí názorů předních odborníků na řízení jakosti	13
2.2 Podstata systémového přístupu k řízení jakosti	18
2.3 Mimopodnikové prvky systému řízení jakosti	20
2.3.1 Legislativa	20
2.3.2 Technická normalizace	21
2.3.3 Zkušebnictví a certifikace	23
2.3.4 Metrologie	26
2.3.5 Informační systém pro oblast normalizace, zkušebnictví, certifikace a metrologie	27
2.3.6 Osvětově vzdělávací činnost	27
2.4 Systémy řízení jakosti v podniku dle mezinárodních norem ISO 9000-9004	28
2.4.1 Východiska norem ISO 9000-9004	28
2.4.2 Komentář k pojetí normy ISO 9004	30
2.4.3 Postup při zavádění systému řízení jakosti	34
2.4.4 Proverky a certifikace systémů řízení jakosti	38
3. EKONOMICKÉ ASPEKTY JAKOSTI	40
3.1 Vztah jakosti a ekonomické efektivity	40
3.2 Ekonomické efekty spojené s vyšší jakostí	41
3.2.1 Efekty u uživatele	41
3.2.2 Přínosy z vyšší jakosti u výrobce	43
3.2.3 Celospolečenské efekty	46
3.3 Náklady spojené s jakostí u výrobce	47
3.3.1 Náklady na prevenci	47
3.3.2 Náklady na kontrolu a hodnocení výrobků	48
3.3.3 Náklady výrobce spojené s nejakostní výrobou	48
3.3.4 Proporce mezi jednotlivými kategoriemi nákladů spojených s jakostí	54
3.3.5 Přístup "Quality at a Source"	55

4. VYBRANÉ OBLASTI ŘÍZENÍ JAKOSTI V PODNIKU

4.1 Strategie jakosti

4.1.1 Tvorba celkové podnikové strategie

4.1.2 Tvorba strategie jakosti

4.2 Odpovědnost za jakost

4.2.1 Dělbba odpovědnosti za jakost

4.2.2 Postavení podnikových útvarů pro řízení jakosti
v systémech řízení jakosti

4.3 Informační systém o jakosti

4.3.1 Požadavky na úroveň a strukturu informačního
systému o jakosti

4.3.2 Okruh a technika získávání prvotních informací o jakosti

4.3.3 Evidence nákladů spojených s jakostí

4.4 Úloha lidského činitele při zajišťování jakosti

4.4.1 Nástin vývoje přístupů k lidskému činiteli při řízení jakosti

4.4.2 Formy týmové práce při řízení jakosti

4.4.3 Pokrokové formy spolupráce pracujících s vedením podniku

4.4.4 Funkce vzdělávání a školení

4.5 Projektování výrobků a procesů

4.5.1 Vliv úrovně projektování výrobků a procesů na jakost

4.5.2 Jakostní hlediska při řízení procesu projektování

5. METODIKA ANALÝZY A ZDOKONALOVÁNÍ PROCESU

5.1 Obecné principy metodiky analýzy a zdokonalování procesů

5.2 Využití statistických metod při analýze a zdokonalování procesů

5.2.1 Proměnlivost jako obecná vlastnost jevů

5.2.2 Histogramy

5.2.3 Paretova analýza

5.2.4 Diagram příčin a následků

5.2.5 Regulační diagramy

5.3 Zdokonalení výrobního procesu pomocí metody "QUALITY JOURNAL"

LITERATURA